

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту
Завідувач кафедри к.е.н., доцент
Давиденко І.В. ()
« » _____ 2024р

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня бакалавр
зі спеціальності 242 «Туризм»
за освітньою програмою «Економіка та організація туристичної діяльності»

**на тему: «Удосконалення організації надання послуг у сфері
лікувально-оздоровчого туризму (на прикладі медичного
центру «Монастік»))»**

Виконала: студентка факультету
Міжнародної економіки
Чмір Валерія Андріївна
/підпис/

Науковий керівник:
К.е.н., професор кафедри туристичного
та готельно-ресторанного бізнесу
Герасименко Віктор Григорович
/підпис/

Одеса 2024

АНОТАЦІЯ

«Удосконалення організації надання послуг у сфері лікувально-оздоровчого туризму (на прикладі медичного центру «Монастік»)»

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра за спеціальністю 242 «Туризм» за освітньою програмою «Економіка та організація туристичної діяльності»

Одеський національний економічний університет – Одеса, 2024р.

У роботі з'ясовано сутнісні характеристики лікувально-оздоровчого туризму та його місце в структурі туристичної діяльності. Встановлено, що розвиток ЛОТ розпочався ще в стародавні часи, коли мандрівники з усього світу вирушали у далекі краї у пошуках якісної медицини. Здійснено аналіз географії лікувально-оздоровчого туризму у світі, на основі якого стверджують, що вона досить об'ємна. З'ясовано, що Одеська область знаходиться серед регіонів-лідерів України за рекреаційним потенціалом. Здійснено оцінку діяльності медичного центру MONASTIC.

Встановлено у дослідженні, що на розвиток лікувально-оздоровчого туризму України впливає низка чинників: природні ресурси; матеріально-технічна база; кадрові ресурси; інформація; грошові ресурси; умови попиту, споріднені та підтримуючі галузі, умови конкуренції та стратегії фірм туристичної індустрії та інші чинники - соціально-культурні, демографічні, економічні, історичні, екологічні, адміністративно-управлінські, інновацій та ініціатив бізнесу.

Ключові слова: лікувально-оздоровчий туризм, туристична діяльність, рекреаційний потенціал, медичний центр MONASTIC, географія лікувально-оздоровчого туризму.

ANNOTATION

"Improving the organization of providing services in the field of medical and health tourism (on the example of the Monastic medical center)"

Qualification work for obtaining a bachelor's degree in the specialty 242

"Tourism" under the educational program "Economics and Organization of Tourism Activities"

Odessa National University of Economics - Odesa, 2024.

The work elucidates the essential characteristics of health tourism and its place in the structure of tourist activity. It is established that the development of LOT began in ancient times, when travelers from all over the world went to distant lands in search of quality medicine. An analysis of the geography of health tourism in the world was carried out, on the basis of which it is claimed that it is quite voluminous. It was found that Odessa region is among the leading regions of Ukraine in terms of recreational potential. The activity of the MONASTIC medical center was evaluated.

The study established that a number of factors influence the development of health tourism in Ukraine: natural resources; material-technical base; personnel resources; information; monetary resources; demand conditions, related and supporting industries, competition conditions and strategies of tourism industry firms and other factors - socio-cultural, demographic, economic, historical, environmental, administrative-management, innovation and business initiatives.

Keywords: medical and health tourism, tourist activity, recreational potential, MONASTIC medical center, geography of medical and health tourism.

ЗМІСТ

ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1. ЛІКУВАЛЬНО-ОЗДОРОВЧИЙ ТУРИЗМ ЯК ДІЄВИЙ ЧИННИК ЗДОРОВОГО СПОСОБУ ЖИТТЯ НАЦІЇ	11
1.1 Сутність та особливі ознаки лікувально-оздоровчого туризму (ЛОТ)	11
1.2 Історія розвитку ЛОТ	24
1.3 Сучасні тенденції розвитку ЛОТ в Україні та світі	28
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СУЧАСНОГО СТАНУ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ ПОСЛУГ У СФЕРІ ЛОТ ОДЕСЬКОЇ ОБЛАСТІ	33
2.1 Оцінка потенціалу Одеської області для надання послуг ЛОТ	33
2.2 Аналіз ринку ЛОТ в Одеській області	39
2.3 Аналіз роботи підприємства «Монастік» - організатора лікувально-оздоровчих турів	43
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ ІННОВАЦІЙНОГО РОЗВИТКУ ПОСЛУГ ЛОТ МІСЦЕВИХ СУБ'ЄКТІВ ГОСПОДАРЮВАННЯ	54
3.1 Виявлення проблем в організації надання лікувально-оздоровчих послуг	54
3.2 Впровадження нових технологій обслуговування споживачів	57
3.3 Маркетинг та просування послуг ЛОТ місцевих суб'єктів господарювання	62
ВИСНОВКИ	65
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	68
ДОДАТКИ	

ВСТУП

Актуальність теми. Світові зміни, які спостерігаються у економіці за останні роки, її реструктуризація зумовлюють нову роль туристичного бізнесу, яка полягає у важливому впливі на економічні та соціальні процеси. Аналізуючи стан вітчизняного ринку туристичних послуг, необхідно зазначити, що на сьогодні Україна займає одне з останніх місць у переліку європейських країн за рівнем розвитку.

Туристичний бізнес в Україні, незважаючи на кризові явища в економіці, залишається сьогодні привабливим для інвесторів. Така ситуація склалася через зростаючий попит на послуги туристичної сфери й одночасний дефіцит пропозиції в цій же сфері. Однак жодні глобальні виклики не повинні ослаблювати ринок туристичних послуг.

Одним з найбільш перспективних видів туризму є лікувально-оздоровчий туризм.

Здоров'я - це необхідна умова для активної та нормальної життєдіяльності людини. Однак прискорення науково-технічного прогресу та пов'язані з ним процеси урбанізації, індустріалізації, автоматизації виробництва спричиняють не лише позитивні, а й негативні наслідки для здоров'я та життя.

Нині поступово зростає число факторів, що негативно позначаються на здоров'ї людини. Несприятливі екологічні умови, зниження рівня рухової активності, постійні стреси, зростання числа хронічних захворювань - саме в такій ситуації виявилось сучасне суспільство.

Негативні наслідки полягають у тому, що відбулося зниження функціональних можливостей людського організму, що виявляються в погіршенні діяльності найважливіших систем його життєзабезпечення. Відзначається значне зростання захворюваності населення, а також виникнення нових, небезпечніших хвороб. Сучасна людина, яка живе в

несприятливих екологічних умовах, постійно відчуває стресові навантаження, що призводить до фізичної та розумової втоми, старіння організму і, як наслідок, до різних захворювань.

У зв'язку з цим здоров'я для кожної людини стало запорукою повноцінної, щасливого та тривалого життя. Турбота про здоров'я, підвищення життєвої активності стали невід'ємною частиною сучасної системи цінностей. Зростає кількість людей, які прагнуть підтримувати хорошу фізичну форму, а за необхідності своєчасно отримувати якісну лікувально-оздоровчі послуги.

Проблеми й перспективи розвитку туризму викликають великий інтерес в науковців. Це відображено в наукових дослідженнях як зарубіжних та вітчизняних вчених, а саме: проблемами організації туристичної діяльності присвячені роботи Габчак Н., Гнаткович О., Кифяка В., Проскури В., Ткаченко Т., Мальської М., Цибуха В., Федорченко В., та інших.

В наукових доробках Ворошилової Г., Гоблик-Маркович Н., Горіної Г., Жаліло Я., Заворуєвої О., Оболенцевої Л., Шацької З. та інших висвітлені теоретичні аспекти діяльності туристичної галузі.

Проблеми розвитку та організації лікувально-оздоровчого туризму, сучасного стану санаторно-курортної бази та курортних територій в Україні знайшли відображення в працях: Богаченко О., Галасюк С, Кифяка В., Нездойминова С., Рутинського М. та Петранівського В., Семенова В., Литовченко І., Парфіненка А., Карпенко Н. та Карпенка Ю. та інших авторів.

Враховуючи сучасну ситуацію військового стану на території України перспективним є розвиток лікувально-оздоровчого туризму, особливо у післявоєнному часі.

Мета роботи – оцінка стану та перспектив розвитку надання послуг у сфері лікувально-оздоровчого туризму в Одеській області.

Об'єкт дослідження – процес надання послуг у сфері лікувально-оздоровчого туризму в Одеській області.

Предмет дослідження – теоретичні, методичні, прикладні засади щодо організації та удосконалення надання послуг у сфері лікувально-оздоровчого туризму.

Для досягнення мети в роботі поставлено та вирішено такі завдання: :

- проаналізувати сутність та особливі ознаки лікувально-оздоровчого туризму;
- розглянути історію розвитку лікувально-оздоровчого туризму (ЛОТ);
- узагальнити сучасні тенденції розвитку ЛОТ в Україні та світі;
- оцінити потенціал Одеської області для надання послуг ЛОТ;
- проаналізувати ринок ЛОТ в Одеській області;
- проаналізувати роботу підприємства «Монастік» - організатора лікувально-оздоровчих турів;
- визначити проблеми в організації надання лікувально-оздоровчих послуг;
- запропонувати впровадження нових технологій обслуговування споживачів;
- обґрунтувати шляхи просування послуг ЛОТ місцевих суб'єктів господарювання.

Теоретико-методологічною основою та інформаційною базою дослідження виступили праці вітчизняних і зарубіжних вчених і фахівців в галузі управління туризмом, загальнодержавні і регіональні програми розвитку лікувально-оздоровчого туризму, відповідні нормативно-правові акти, методичні посібники, матеріали періодичної преси і наукових конференцій, статистика розвитку туризму в Україні.

Методи дослідження. У роботі використано загальнонаукові та спеціальні методи дослідження, зокрема: абстрактно-логічний - при вивченні останніх наукових публікацій і досягнень практики по темі, при оцінці власних результатів на фоні вже відомих знань, при виділенні невирішених завдань; системного аналізу – для обґрунтування напрямків інноваційного розвитку лікувально-оздоровчого туризму у закладах Одеської області; графічний –при

побудові графіків і діаграм; статистичний - при встановленні факторів впливу на економічні показники суб'єктів господарювання у сфері лікувально-оздоровчого туризму.

Структура та обсяг роботи. Робота викладена на 75 сторінках комп'ютерного тексту, складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел. Робота містить 5 таблиць, 33 рисунки і список використаних джерел із 44 найменувань.

РОЗДІЛ 1. ЛІКУВАЛЬНО-ОЗДОРОВЧИЙ ТУРИЗМ ЯК ДІЄВИЙ ЧИННИК ЗДОРОВОГО СПОСОБУ ЖИТТЯ НАЦІЇ

1.1. Сутність та особливі ознаки лікувально-оздоровчого туризму (ЛОТ)

Стрімкий розвиток сучасного суспільства зумовлює наявність двох суперечливих тенденцій. З одного боку, це століття інформаційних технологій, для якого характерні процеси глобалізації, урбанізації та прискорення науково-технічного прогресу, що, безперечно, сприяє розвитку суспільства, дозволяє підвищити рівень якості життя, відкриває перед людьми нові можливості. Разом з тим дані процеси можуть негативно впливати на здоров'я людини, знижуючи функціональні можливості організму. Нестача сну, відсутність повноцінного відпочинку, рідкісне перебування на свіжому повітрі, неправильне харчування та нехтування власним здоров'ям призводять до погіршення діяльності найважливіших систем життєзабезпечення організму людини.

У метушні буднів зростають стресові навантаження, у людини накопичується фізична та моральна втома. Багато працюючи і прагнучі все встигнути, люди забувають про своє здоров'я і найчастіше ігнорують сигнали, що посиляються організмом, що може призвести до серйозних негативних наслідків.

З іншого боку, у людей спостерігається зростання інтересу до здорового способу життя. Все більше їх приходить до усвідомлення потреби дбати про своє здоров'я: регулярно займатися фізичними навантаженнями, збалансовано харчуватися, дотримуватись режиму дня та відпочинку, своєчасно здійснювати лікування та профілактику можливих захворювань.

Лікувально-оздоровчий туризм відноситься до найбільш давніх видів туристської індустрії. З античних часів люди навчилися використовувати мінеральні води і лікувальні грязі в лікувальних цілях.

В Україні поряд з поняттям «лікувально-оздоровчий туризм» часто вживаються такі терміни як «оздоровчий туризм» та «лікувальний туризм».

Лікувальний (медичний) туризм - це туризм, що ставить головною своєю метою придбання конкретних медичних послуг та/або інших медичних втручання.

Оздоровчий туризм - це туризм, що передбачає активний відпочинок, відновлювальну діяльність, спрямовану на відновлення потенціалу людини (фізичної, емоційної, трудової), без застосування лікувальних (медичних) послуг.

Лікувально-оздоровчий туризм включає два ключові елементи, це - лікування та оздоровлення. Взяті самостійно компоненти структури характеризують такі види туризму, як медичний та оздоровчий.

Таким чином, головною відмінністю медичного та оздоровчого туризму є безпосередньо мета поїздки. У першому випадку у туриста виникає потреба в лікуванні, тобто, у нього виникли проблеми зі здоров'ям і йому необхідне лікарське втручання. А для туриста, що переслідує оздоровчі цілі, більшою мірою необхідні профілактичні процедури та комфортні умови для відновлення організму.

Лікувально-оздоровчий туризм, у свою чергу, поєднує в собі елементи двох видів туризму та реалізує послуги як лікувальної (медичної), так і оздоровчої спрямованості.

Дані тенденції створюють передумови у розвиток лікувально-оздоровчого туризму. Однак, у літературі існує певна термінологічна плутанина, пов'язана з визначенням самого поняття «лікувально-оздоровчий туризм». Основною проблемою відсутності єдиного підходу до визначення лікувально-оздоровчого туризму є розрізненість думок у визначенні та співвідношенні між собою понять лікувально-оздоровчого, оздоровчого та

лікувального (медичного) видів туризму. Необхідно розмежувати дані поняття та визначити, як вони пов'язані між собою.

В Законі України «Про туризм» зафіксовано поняття «лікувально-оздоровчий туризм», однак без уточнення його дефініції [13].

Німецький вчений Нарштедт Г. визначає лікувально-оздоровчий туризм як поїздки місцевих та зарубіжних туристів на бальнеологічні та інші курорти.

Науковець Ріхтер К. визначає лікувально-оздоровчий туризм як поєднання відпочинку і розваг, і індивідуальних, спрямованих на турботу про клієнта програм здоров'я. Це визначення активно використовується Європейською асоціацією наукових експертів у галузі туризму.

У Європі основне визначення лікувально-оздоровчого туризму, що використовується сучасними дослідниками, було надано швейцарським вченим Каспар С. [6]: «це сукупність зв'язків і подій, що виникають у місцях розміщення людей, що змінили середовище свого постійного проживання з метою покращення, стабілізації та відновлення душевного та соціального здоров'я (ці місця не є місцем їх постійного проживання чи роботи).

З метою формування чіткого поняття лікувально-оздоровчого туризму нами проаналізовано низку понять, що характеризують його основні риси. Вони показують, що у вчених також немає спільної думки щодо трактування цього терміну (табл. 1.1).

Таблиця 1.1

Трактування терміну «лікувально-оздоровчий туризм» в наукових дослідженнях вчених

Науковці	Суть визначення
Баєв В.	Тотожний поняттю «медичний туризм», який включає як діагностику та лікування, так і профілактику захворювань, здоровий спосіб життя і косметичні послуги
Бережна О.	Лікувально-оздоровчий туризм є організація стаціонарного/амбулаторного розміщення туристів з метою поєднання послуг з лікування певного захворювання та відпочинку

Холявка В.	Тотожний поняттю «спа-лікувальний туризм» та поняттю «health tourism» (подорожі за здоров'ям)
Мацола В.	Під лікувально-оздоровчим туризмом розуміє «вид туризму, який передбачає переміщення резидентів і нерезидентів у межах державних кордонів і за межами державних кордонів на термін не менше 20 годин і не більше 6 місяців в оздоровчих цілях, цілях профілактики та лікування різних захворювань організму людини»
Кифяк В.	Лікувально-оздоровчий туризм передбачає досягнення наступних цілей: відпочинок, рекреація, лікування, оздоровлення
Кляп М., Шандор Ф.	Є складовою «медичного» туризму, головною метою якого є лікування чи перебування у медичних закладах за межами своєї країни та який складається з «лікувального», «оздоровчого» та «пологового» туризму
Мельник Л., Батиченко С.	Спрямований на відновлення здоров'я чи профілактику (попередження) захворювань, метою якого є лікування, оздоровлення, рекреація і відпочинок
Мочульська О.	Поділяється на «лікувальний», метою якого є власне лікування, терапія, реабілітація після захворювань, і «профілактичний» (велнес-туризм)
Рутинський М., Петранівський В.	Поїздки на курорт, а також будь-які інші поїздки з метою лікування, наприклад, для операції в закордонній клініці
Парфіненко А.	Базується на використанні природних ресурсів: мінеральних вод, лікувальних грязей і кліматичних умов, які здійснюють позитивний вплив на лікування різноманітних захворювань
Романова А.	Поділяється на «медичний туризм» та «велнес- і спа-туризм»

**Складено автором за даними [1, 6, 20]*

Визначення лікувально-оздоровчого туризму вітчизняні науковці дають з точки зору санаторно-курортної системи, де вживаються терміни «медичний туризм», «лікувальний», «санаторно-курортний», «оздоровчий». А в зарубіжній науковій літературі найбільше використовують такі поняття, як: «health tourism», «medical tourism», «wellness & spa tourism» та інші.

Як бачимо, відсутність єдиного визначення «лікувально-оздоровчого туризму» створює ситуацію, при якій даний вид туризму або ототожнюється з іншим, або є складовою якогось певного виду туризму, або поєднує в собі два, три та навіть чотири споріднені види діяльності.

На думку вченої Романової А. різновидами лікувально-оздоровчого туризму є: «медичний туризм» та «велнес- і спа-туризм», у складі якого окремо виділено бальнеологічний туризм у вигляді спеціальних програм з використанням мінеральних вод (рис. 1.1).[32]



Рис.1.1.Різновиди лікувально-оздоровчого туризму за Романовою А.

*Складено автором за даними [6, 32]

Існує ще угорська система різновидів лікувально-оздоровчого туризму, яка представлена на рис.1.2.

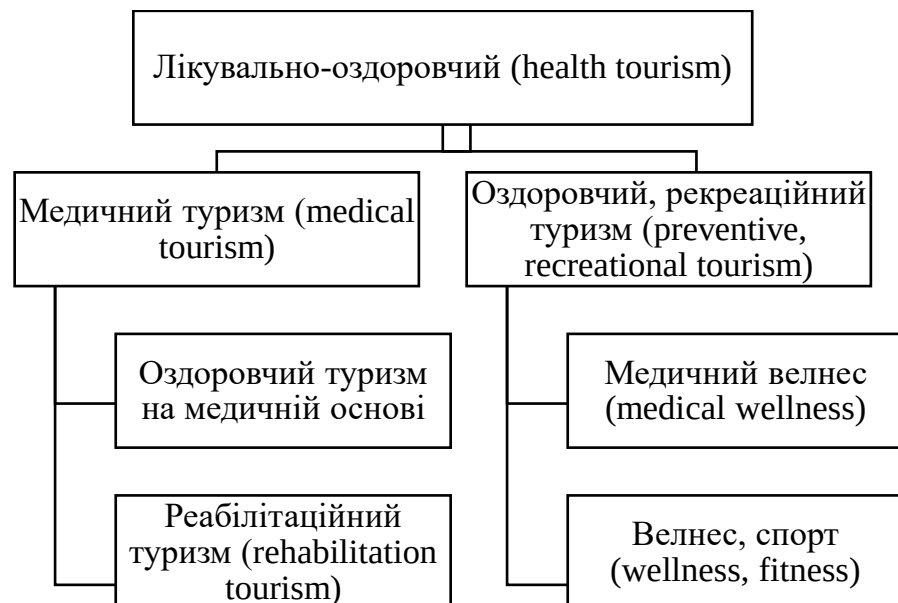


Рис.1.2. Різновиди лікувально-оздоровчого туризму

*Складено автором за даними [43]

Аналіз різних підходів до трактування поняття «лікувально-оздоровчий туризм» дозволяє сформувати основні його складові (рис.1.3).

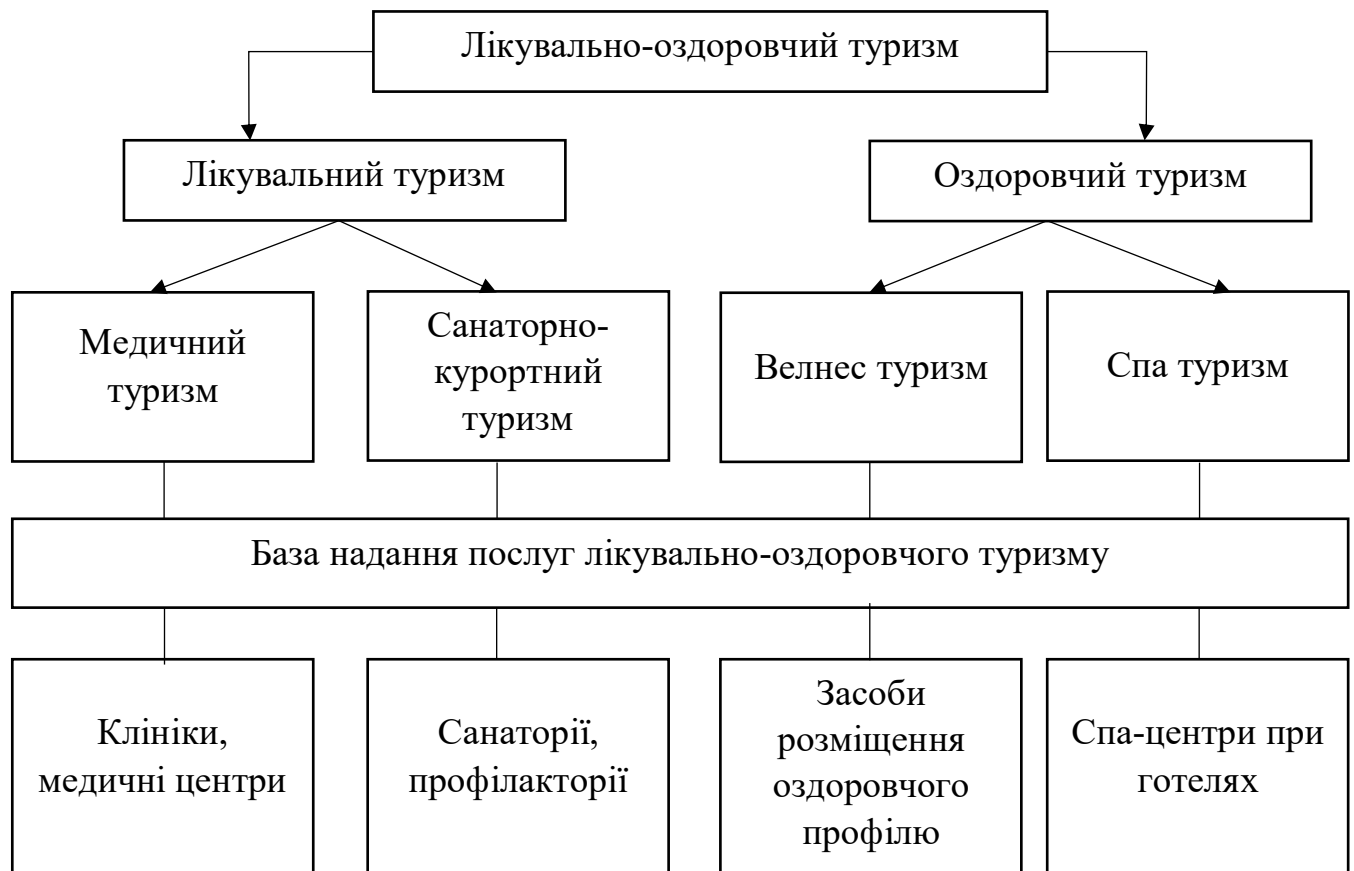


Рис. 1.3. Складові лікувально-оздоровчого туризму

**Складено автором за даними [6]*

Аналізуючи рис.1.3, можемо зробити висновок, що зміст поняття «лікувально-оздоровчий туризм» полягає у поєднанні лікувального (медичного і реабілітаційного) та оздоровчого (велнес- і спа-) видів туризму.

Особливості лікувально-оздоровчого туризму визначають, наступними чинниками (рис.1.4):

- Тривалість перебування (лікування повинно тривати не менше трьох тижнів незалежно від типу курорту та захворювання, лише тоді досягається оздоровчий ефект).
- Чинник вартості перебування та лікування (зазвичай лікування на курортах коштує дорого, тому цей вид туризму розрахований на

заможних клієнтів, які замовляють індивідуальну програму перебування та лікування).

- Віковий чинник (за статистикою на курорти частіше їдуть люди старшої вікової групи та інколи діти. Хоча останнім часом і люди середнього віку, які страждають на недуги, віддають перевагу курортам) [12].

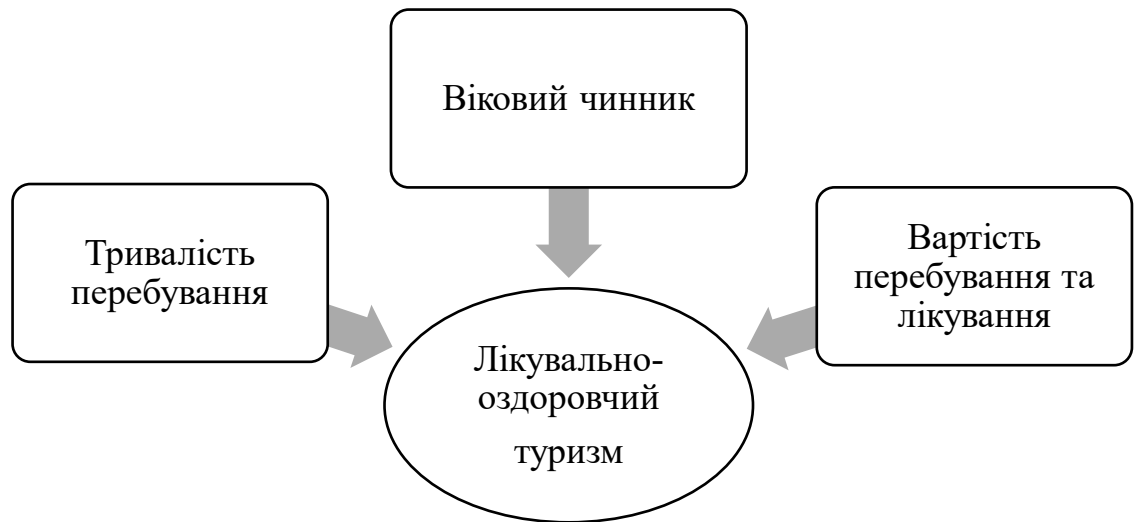


Рис.1.4. Чинники, що визначають особливості лікувально-оздоровчого туризму

**Складено автором за даними [12]*

Для того щоб виявити фактори розвитку лікувально-оздоровчого туризму, необхідно вивчити мотиви туристів. Так, для поїздок, що здійснюються в рамках лікувально-оздоровчого туризму, можна виділити три основні цілі:

1. Лікування. Являє собою комплекс медичних послуг, спрямованих на лікування будь-якого захворювання; виробляється тільки за направленням лікарів.

2. Оздоровлення та профілактика захворювань. Полягає у проведенні різних заходів щодо запобігання та запобігання можливим хворобам, а також загальному зміцненню здоров'я людини.

3. Відновлення організму. Необхідно для покращення будь-яких функцій організму, придбання нових фізичних і моральних сил після великих навантажень, сильного стресу й інше

Таким чином, головне завдання організації лікувально-оздоровчого туризму полягає у комплексному формуванні факторів, здатних задовольнити потреби туристів у лікуванні, оздоровленні та відновленні певних функцій організму людини.

На лікувально-оздоровчий туризм (ЛОТ) впливає безліч факторів, які можуть сприяти чи обмежувати його розвиток. Проте серед науковців немає одностайної думки щодо їх класифікації (табл. 1.2).

Таблиця 1.2

Класифікація чинників розвитку лікувально-оздоровчого туризму за різними підходами науковці

Автор	Чинники розвитку
Яковенко І.	природні; соціально-культурні; демографічні; економічні; історичні; екологічні
Преображенський В.	чинники, які породжують потреби у створенні територіальної рекреаційної системи і реалізують її. Вони можуть бути територіально нелокалізуючими та локалізуючими, а їх дія просторово диференційована.
Дунець А.	- основні (природні, соціально-культурні, економічні); - додаткові, без яких туризм не здатний розвиватися ефективно (підприємництво та інформаційний чинник).
Месерлі Б. Айвз Дж.Д. Баденков Ю. Котляков В.	зростання міського населення; збільшення вільного часу та доходів; мобільність; розвиток інформаційних технологій, що дозволяють отримати швидко якісну інформацію про природні та культурні ресурси регіонів; привабливість, доступність, туристичний імідж.
Іванов С.	- зовнішні (задані чи непрямі, на які неможливо впливати прямо): природно-географічні; культурно-історичні; економічні; соціальні; демографічні; політико-правові; технологічні; екологічні; - внутрішні (зумовлені активними діями): матеріально-технічні; підтримка зі сторони державних органів; підвищення значимості засобів у рекламі та просуванні туристичних послуг; забезпеченість сфери туризму кадрами; приватно-державне партнерство у сфері туристичних послуг.

Мироненко Н. Твердохлебов І.	соціально-економічні; чинники, пов'язані з ресурсами природного та антропогенного походження; інфраструктурні чинники; географічне розміщення.
Орлова В. Щербакова А.	чинники, які діють незалежно від діяльності лікувально-оздоровчих установ (політичні, економічні, соціально-демографічні); чинники, які сприяють розвитку лікувально-оздоровчого туризму, активно використовуються організаціями у своїй діяльності.

**Складено автором за даними [1, 6, 20]*

Як бачимо з табл. 1.2 науковці виділяють різні чинники розвитку ЛОТ, ми виділимо та проаналізуємо найбільш важливі на нашу думку: природно-кліматичні, економічні, інфраструктурні, етно-соціальні, туристичного попиту, історичні, адміністративно-управлінські, інформаційні, кадрового забезпечення, інновацій та ініціатив бізнесу.

Даний вид туризму ґрунтується на наявності природно-кліматичних ресурсів, що мають лікувальні властивості та надають сприятливий вплив на організм людини. Це є одним з основних факторів розвитку лікувально-оздоровчого туризму. Але, зрозуміло, самих лише ресурсів, які мають лікувальні чинники, недостатньо [15].

Поряд із природно-кліматичними ресурсами виділяють та інші важливі складові лікувально-оздоровчого туризму. До них належать розвинена інфраструктура, сучасні лікувально-оздоровчі програми та методи лікування, а також кваліфікований персонал. Без цих факторів розвиток цього виду туризму не представляється можливим.

Інфраструктура лікувально-оздоровчого туризму складається з трьох основних елементів, які наведено на рис.1.5.

Розвинена інфраструктура є одним із ключових факторів розвитку курортів, санаторіїв, лікувально-оздоровчих комплексів тощо. Від цього безпосередньо залежить їх конкурентоспроможність та становище на ринку туристичних послуг. Наявність природно-рекреаційних ресурсів, що володіють лікувальними факторами, є сприятливою основою для формування курортної зони в даній місцевості, але для ефективного розвитку необхідно

також створити умови для повноцінного використання цих ресурсів, якісного надання лікувально-оздоровчих послуг та комфортного перебування туристів.

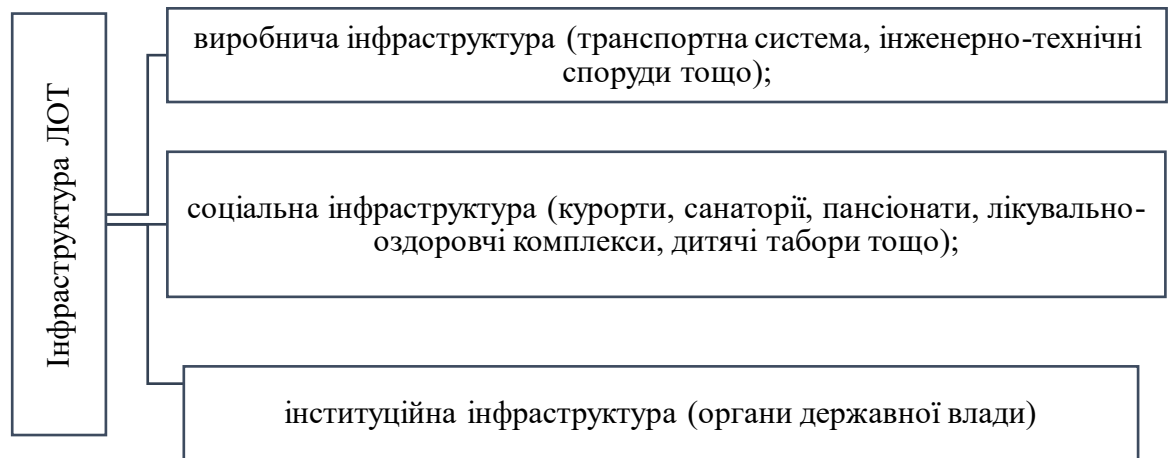


Рис.1.5. Складові інфраструктури лікувально-оздоровчого туризму

**Складено автором за даними [1, 6]*

В даний час суспільство не обмежене у виборі місця відпочинку, в усьому світі представлено безліч різних варіантів. Люди можуть самостійно вибрати країну, місто, засіб розміщення та пакет додаткових послуг виходячи зі своїх переваг та можливостей.

Туристи обирають місце відпочинку за різними критеріями: місце розташування, наявність певного виду послуг, транспортна доступність, умови розміщення, співвідношення між ціною та якістю, рівень сервісу та інші. Для залучення туристів і підвищення конкурентоспроможності підприємствам, які надають послуги в рамках лікувально-оздоровчого туризму, необхідна розвинена інфраструктура, сучасне медичне обладнання та методи лікування.

Важливою складовою будь-якого виду туризму, у тому числі і лікувально-оздоровчого, є рівень кваліфікації персоналу та якість обслуговування. При наданні послуг медичного характеру кваліфікація спеціаліста має вагоме значення, і саме від його професіоналізму залежить підсумковий результат. Також на рівень задоволеності туристів впливає і

загальне враження від обслуговування. В сучасному світі рівень сервісу є важливим аспектом у будь-якій діяльності, пов'язаній з наданням послуг, і найчастіше саме високоякісний сервіс стає одним із ключових факторів для залучення туристів. Тому для успішного розвитку всієї галузі та окремих підприємств у зокрема, необхідно приділяти особливу увагу підбору персоналу, його підготовці та перепідготовці.

Ще однією характерною рисою лікувально-оздоровчого туризму є той факт, що перебування туристів у оздоровниці має бути достатньо тривалим, як правило, близько трьох тижнів. Це пояснюється тим, що ефективність реалізованих послуг з лікування та оздоровлення може бути досягнуто тільки при комплексному та тривалому впливі на організм людини.

Використання природних лікувальних факторів у поєднанні з фізіотерапією, дієтою, масажем та іншими методами дозволить отримати бажаний результат тільки за умови системного підходу, для застосування якого необхідний тимчасовий фактор.

До складу туристичного продукту включаються також культурно-пізнавальні, розважальні та інші види послуг. Лікувально-оздоровчі процедури займають більшу частину в розпорядку дня туристів, але у них є вільний час, який необхідно організувати. Для цього проводять заходи різного спрямування: це можуть бути змагання з гри в шахи, інтелектуальні вікторини, майстер-класи з приготування страв та багато іншого. Також на території комплексу можуть бути спеціально обладнані приміщення для організації дозвілля, наприклад, кінотеатр, бібліотека чи басейн.

Завдяки цьому, в рамках лікувально-оздоровчого туру людина може зайнятися не тільки вирішенням проблем зі здоров'ям або профілактикою захворювань, а й повноцінно відпочити, відволіктися від проблем, насолодитися природою, зайнятися спортом, побувати на різних заходах, познайомитися з новими людьми та багато іншого. Все це в комплексі дозволить людині не тільки вилікуватися або зміцнити здоров'я, але і покращити свій емоційний стан, завести корисні звички, спробувати щось

нове, отримати заряд бадьорості і, після закінчення відпочинку, повернутися до звичайного життя відпочилим і повним сил.

На підставі вищесказаного можна зробити висновок про те, що для розвитку лікувально-оздоровчого туризму необхідне формування матеріально-технічної бази і створення комфортних умов для організації дозвілля туристів. При цьому слід враховувати соціальні, вікові, фізичні та інші особливості відпочиваючих: пропозиція має бути сформовано таким чином, щоб кожен зміг вибрати для себе підходяще заняття.

Економічні чинники характеризуються структурою економіки, рівнем життя місцевого населення тощо. Вплив економічних чинників на туризм головним чином зумовлений тим, що між тенденціями розвитку туризму та економіки спостерігається тісний зв'язок. Існує пряма залежність між економічним розвитком країни, обсягом національного доходу та матеріальним добробутом її громадян [21]. Тому, держави з розвинутою економікою зазвичай лідирують на міжнародному ринку за кількістю туристичних подорожей своїх громадян. Від економічного стану країни залежать не лише доходи населення, але й рівень розвитку матеріально-технічної бази, та інфраструктури туризму. До економічних чинників належать також інфляція, відсоткові ставки, коливання реальних обмінних курсів валют. Розвиток туризму дуже чутливий до того, у якій фазі економічного циклу – підйому (спаду) знаходиться не лише національна, але й світова економіка.

Вартість лікувально-оздоровчих послуг: багато хто не має матеріальної можливості медичного страхування у своїй країні через високу вартість або обмежене наповнення. Лікування або оздоровлення в інших країнах, включаючи трансфер та проживання, може виявитися значно дешевшим. За менші гроші туристи можуть отримати більш якісне та уважне обслуговування.

Доступність туризму - стосується як появи на ринку авіа компаній-лоукостерів, так і тенденції зниження прикордонних формальностей, що

спостерігаються у світі, а також розробки у держав планів розвитку туризму. У зв'язку з цим спостерігається зростання кількості країн, що спеціалізуються на наданні цього виду послуг.

Лікувально-оздоровчий туризм як вид бізнесу може мати високу рентабельність, проте він схильний до великого числа різного роду ризиків. Інформаційний чинник у туризмі, як і багатьох інших галузях економіки, має вирішальне значення. Форма та якість надання інформації визначають формування туристичного образу лікувально-оздоровчої бази.

Етно-соціальні чинники розвитку ЛОТ характеризують чисельність і структуру населення, національний склад, міграції, урбанізація тощо. Серед соціальних чинників розвитку туризму, насамперед, слід виокремити збільшення тривалості вільного часу населення (скорочення робочого дня, збільшення тривалості щорічних відпусток), що у поєднанні із підвищенням життя населення означає приплив нових потенційних туристів. Зі збільшенням тривалості вільного часу населення в туризмі позначилися дві тенденції – дроблення відпускнуго періоду, та зростання нетривалих подорожей.

Туристичні подорожі стають менш тривалими, але частішими. У зарубіжній літературі це явище отримало назву «подорожі з інтервалами». Замість однієї тривалої щорічної подорожі перевага надається дещо коротшій (наприклад, двотижневий відпочинок влітку на морі, тижневий – взимку в горах, а також декілька подорожей у вихідні та святкові дні). Подібні подорожі означають зростання активності та мобільності туристів [12].

Таким чином, лікувально-оздоровчий туризм за значимістю є, мабуть, одним із головних, адже в його основі лежить не проведення часу, а турбота про основну життєву цінність – здоров'я. У всьому світі через прискорену урбанізацію у людей спостерігаються погіршення діяльності життєзабезпечувальних систем та зменшення функціональних можливостей організму; виникнення небезпечних захворювань. В організмі накопичується втома - розумова і фізична, ось чому сьогодні всюди такий актуальний питання

здорового способу життя. Дуже багато хто прагне підтримувати в нормі фізичну форму, не забуваючи при цьому і про духовне збагачення.

1.2. Історія розвитку ЛОТ

Лікувально-оздоровчий туризм з'явився одним із найперших серед видів туризму. Прагнення людей піклуватися про своє здоров'я сприяло виникненню та розвитку притягуючи відвідувачів оздоровчих центрів починаючи з давніх часів. З часом і розвитком технологій, у тому числі транспортних, лікувально-оздоровчі центри стають більш доступними для великої кількості людей, що подорожують у оздоровчих цілях.

Вивчення давніх культур дозволяє зробити висновок про сильний зв'язок між релігією та охороною здоров'я. Цей зв'язок зародився ще в давні часи. Більшість древніх цивілізацій визнавали терапевтичний ефект термальних джерел та священних водолікарень. Нижче представлені деякі найдавніші цивілізації.

Шумери (прибл. 4000 до н.е.) створили найдавніші з нині відомих медичних комплексів, які були побудовані навколо гарячих джерел. Ці медичні «установи» включали величні храми на пагорбах з численними басейнами.

Під час Бронзового століття (прибл. 2000 до н.е.) племена, що жили на території сучасного Санкт-Моріца (Швейцарія), вірили в лікувальну силу мінеральних джерел, збагачених залізом. Бронзові келихи, з яких вони пили воду з джерел, були також знайдені у Франції та Німеччині, що може бути ознакою «лікувального» паломництва у межах цих культур.

Стародавні греки стали першими людьми, які заклали основу сучасного медичного туризму. На честь свого бога лікування – Асклепія, греки звели храм Асклепія, який став своєрідним медичним центром – першим у світі.

Люди з усіх кінців приїжджали до храму, щоби вилікуватися від своїх захворювань.

До 300 до н.е. у Греції було збудовано багато подібних храмів. Найвідомішим «медичним центром» став Епідавр, де можна було знайти місце для занять спортом, зміїну ферму, храм снів та термальні джерела. Також відомими були Квартал Зевса в Олімпії та Храм у Дельфах.

В Індії історія медичного туризму тісно пов'язана з розвитком йоги та аюрведичної медицини. Ще 5000 років тому величезна кількість паломників та студентів релігії прямували до Індії, щоб скористатися перевагами альтернативної медицини.

У період розквіту Стародавнього Риму значної популярності серед еліти набули гарячі джерела, які називають термами. Вони були не лише лікувальними, а й торговими та соціальними центрами для багатих мешканців.

Після падіння Римської імперії Азія стала основним напрямом медичного туризму для паломників. Почали з'являтися лікарні, які надавали медичні послуги мандрівникам. Ці установи є віхою історія медичного туризму.

У середньовічній Японії завдяки лікувальним властивостям стали популярні гарячі мінеральні джерела, відомі за назвою Онсен. Зокрема, їх використовували клани воїнів, щоб позбавитися болю, залікувати рани та відновитися після битв.

У ранніх ісламських культурах існували системи охорони здоров'я, які надавали послуги іноземцям. У 1248 році в Каїрі була побудована лікарня Мансурі - найбільша та найсучасніша лікарня того часу. Здатна вміщувати до 8000 осіб лікарня стала місцем, якого прагнули багато іноземців, незалежно від раси чи релігії.

Епоха Ренесансу посідає 14-17 століття. Вона стала не лише періодом відродження мистецтва та культури у Європі, а й періодом розквіту медичного туризму.

З 1326 року в Європі завдяки виявленим гарячим джерелам набуло популярності село під назвою Ville d'Eaux або «Місто води». Тутешній курорт відвідували такі відомі особи, як Петро I Великий та Віктор Гюго. Слово «спа» аббревіатура латинського терміна «salude per aqua», що означає «благо, що приходить з водою» було вперше використано саме тут.

Під час 16 століття багаті жителі Європи знову відкрили для себе Римські терми та потоки туристів попрямували до таких міст зі спа, як Санкт-Моріц, Баден-Баден, Ахен та Бат в Англії. Терми або Aquae Sulis були під королівським патронажем і були відомі в усьому світі. Вони стали центрами оздоровлення та ігровим майданчиком для багатих та знаменитих.

Найвідомішим мандрівником в історії медичного туризму був Мішель де Монтень – французький письменник та філософ, автор терміну та жанру есе, який вважається батьком туризму класу «люкс». Він брав участь у написанні найпершого в історії медичного туризму керівництва зі СПА.

Наприкінці епохи Ренесансу аристократи з усієї Європи все ще продовжували відвідувати Бат із лікувальними та терапевтичними цілями.

У 20-х роках 18 століття Бат став першим містом в Англії із закритою системою каналізації, випередивши Лондон на кілька років. Місто також насолоджувалося технологічними, фінансовими та соціальними перевагами у цей період. Мостові були вимощені, з'явилося багато гарних готелів та ресторанів – все це завдяки виключно медичному туризму.

Завдяки відкриттю Нового Світу з'явилися нові напрямки для медичних туристів Європи. У 17 столітті англійські та голландські колонізатори почали будувати зроблені з колод будиночки поруч із мінеральними джерелами з лікувальними властивостями. Вони помітили, що корінні американці чудово володіли мистецтвом лікування. Їхнє знання лікувальних трав було винятковим і на рівних суперничало зі знаннями європейців, азіатів чи африканців.

У 18 і 19 століттях європейці та американці продовжували подорожувати у віддалені території зі США, сподіваючись вилікувати численні хвороби, наприклад, туберкульоз.

У період з 1900 по 1997 роки США та Європа були не лише торговими та промисловими центрами, а й центрами охорони здоров'я. Медичний туризм був доступний лише багатим, які подорожували до цих країн, щоб отримати якісне медичне обслуговування.

У 1933 році була створена Американська рада з медичних спеціальностей (ABMS), яка стала головною організацією для порад з медичних спеціальностей у США. ABMS розробив освітні та професійні принципи, що стали основою стандартів у всьому світі.

У 1958 році було засновано Європейський Союз з медичних спеціальностей (UEMS). UEMS включає різні національні медичні асоціації держав-членів Європейського Союзу.

У 60-х роках минулого століття Індія стала центром паломництва, коли в США почалася епоха руху Нью-Ейдж (New Age). Рух хіпі, популярний серед еліти США та Великобританії, поступово розвинувся у повноцінну індустрію медичного туризму, наново відкривши світові йогу та аюрведичну медицину.

В результаті зростання вартості медичного обслуговування в 1980-х і 1990-х американські пацієнти стали вивчати можливості лікування за кордоном, наприклад, лікувати зуби в Центральній Америці. У той час, як американських лікарів лякала ідея лікування в іноземних лікарнях, Куба запустила програми із залучення іноземців для операцій на очах, серцево-судинних операцій та косметичних процедур.

Як бачимо, розвиток ЛОТ розпочався ще в стародавні часи, коли мандрівники з усього світу вирушали у далекі краї у пошуках якісної медицини. Можна сміливо сказати, що концепція лікувально-оздоровчого туризму давня, як сама медицина.

1.3.Сучасні тенденції розвитку ЛОТ в Україні та світі

В умовах глобалізації охорони здоров'я усі більше країн у лікувально-оздоровчих цілях вкладають інвестиції у туристичну сферу. Ці країни готують фахівців у найкращих світових медичних центрах і зводять комфортабельні клініки, оснащені новітніми технологіями.

Лікувально-оздоровчий туризм має давню та багату історію. Нотатки про подорожі з метою лікування відомі з найдавніших часів. Так, римляни відвідували Єгипет не лише як пам'ятник давньої культури, а й як лікувальний курорт. Автор трактату з медицини Авл Корнелій Цельс ще в I столітті до нашої ери рекомендував хворим на туберкульоз м'який клімат Єгипту та морські подорожі. Курортологія – як основа оздоровчого туризму, що почала розвиватися в Європі з XVII століття. У XX столітті вже практично було створено курортну індустрію, що охоплює всі країни та континенти. Лікувально-оздоровчі центри Європи були широко відомі у всьому світі.

На рис.1.6. представлено рейтинг глобальних напрямків з точки зору лікувально-оздоровчої привабливості за регіонами.

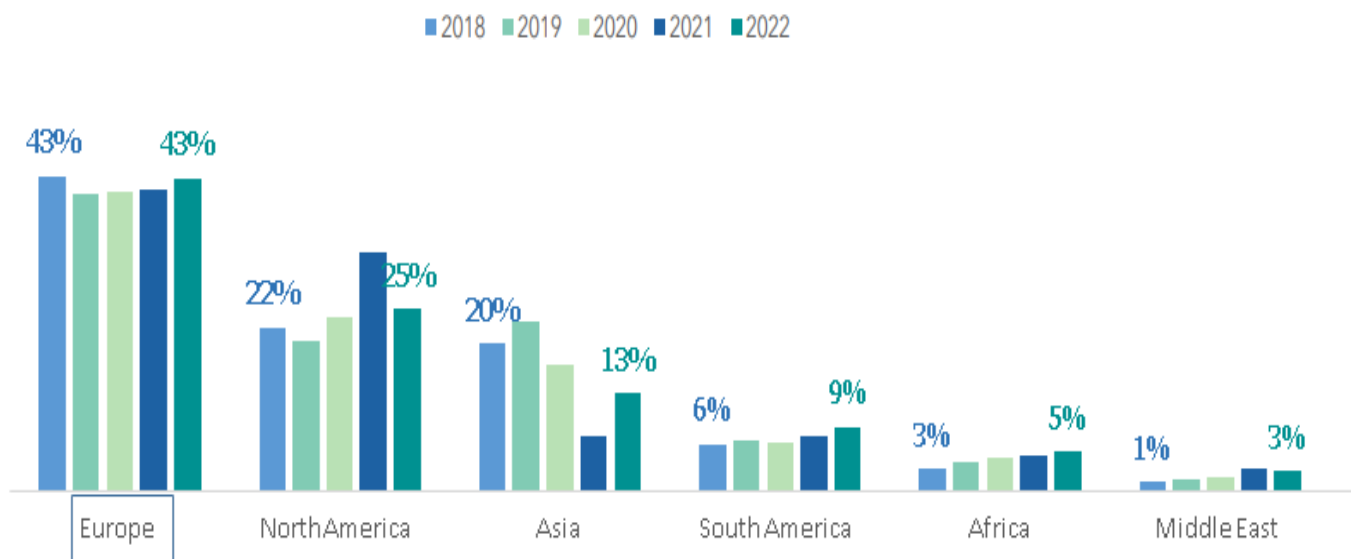


Рис.1.6. Рейтинг глобальних напрямків лікувально-оздоровчого туризму,

[42]

Як бачимо, Європа має майже половину всієї всесвітньої пропозиції лікувально-оздоровчої діяльності.

Південна Європа – це регіон, який показуючи найвищий приріст лікувально-оздоровчої пропозиції з використанням м'якого клімату.

Оздоровча привабливість Південно-Східної Азії знизився після пандемії через сильний туристичний регіон обмеження, але це все ще важливий гравець на ринку лікувально-оздоровчого туризму (рис.1.7).

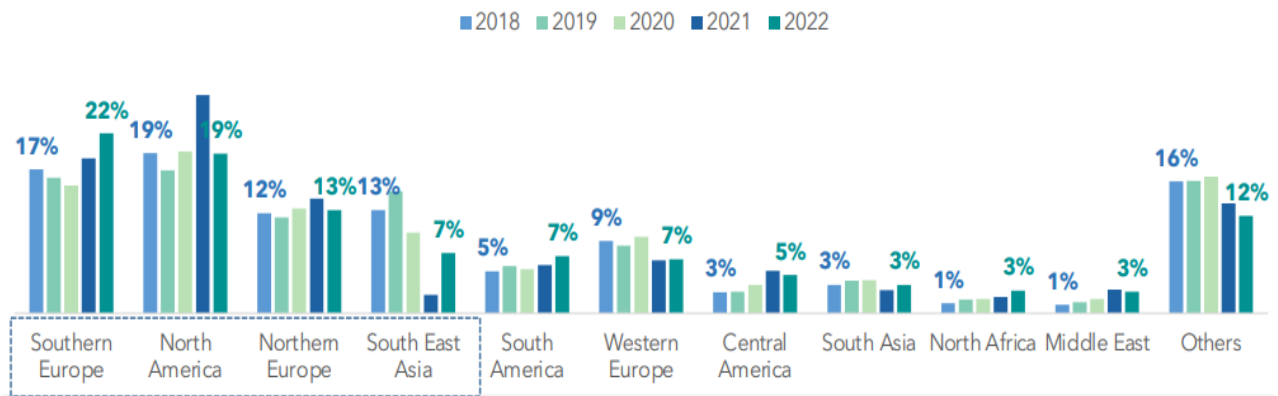


Рис.1.7.Перспективні регіони по розвитку лікувально-оздоровчого туризму у світі, [42]

20 найкращих оздоровчих напрямків у всьому світі в період 2018-2020 рр. представлено в табл.1.3. [42]

Таблиця 1.3

20 найкращих оздоровчих напрямків у всьому світі в період 2018-2020 рр.

Top 20	2018	Top 20	2019	Top 20	2022
Hanoi - Vietnam	10%	Ho Chi Minh – Vietnam	13%	Cusco – Peru	14%
Kathmandu - Nepal	8%	Hanoi – Vietnam	13%	Ho Chi Minh – Vietnam	7%
Ho Chi Minh - Vietnam	8%	Cusco – Peru	8%	Los Cabos – Mexico	7%
Cusco – Peru	7%	Kathmandu – Nepal	7%	Puerto Rico – Caribbean	5%
Budapest - Hungary	7%	Marrakech – Morocco	6%	Sicily – Italy	5%
Bangkok – Thailand	6%	Bangkok – Thailand	5%	Istanbul – Turkey	5%
Rome – Italy	5%	Budapest – Hungary	5%	Marrakech – Morocco	5%
Oahu – Hawaii (US)	5%	Istanbul – Turkey	4%	Kathmandu – Nepal	5%

Продовження таблиці 1.3

Marrakech – Morocco	5%	Oahu – Hawaii (US)	4%	Rome – Italy	5%
Phuket – Thailand	4%	Rome – Italy	4%	Paris – France	5%
Barcelona – Spain	4%	Phuket – Thailand	4%	Oahu – Hawaii (US)	4%
Lisbon – Portugal	4%	Batam – Indonesia	4%	Dubrovnik – Croatia	4%
Maui – Hawaii (US)	4%	Barcelona – Spain	3%	Nevada – US	4%
Paris – France	4%	Lisbon – Portugal	3%	Maui – Hawaii (US)	4%
London – UK	3%	London – Portugal	3%	Hanoi – Vietnam	4%
Sicily – Italy	3%	Maui – Hawaii (US)	3%	Barcelona – Spain	4%
Honolulu – Hawaii (US)	3%	Paris – France	3%	Phuket – Thailand	3%
Prague – Czech Rep	3%	Sicily – Italy	3%	Scottsdale – UK	3%
Beijing – China	3%	Honolulu – Hawaii (US)	3%	Lisbon – Portugal	3%
New Orleans - US	2%	Los Cabos (Mexico)	2%	Singapore - Singapore	3%

*Складено автором за даними [42]

Кожен напрямок має свої відмінні смаки щодо оздоровлення, пов'язані з місцевістю культура, природні ресурси, їжа тощо. Деякі мандрівники можуть бути задоволені загальним масажем, заняття вправами або смузі. Більш вимогливі та досвідчені оздоровчі мандрівники - особливо тих, хто належить до покоління міленіалів, цікавить те, що пропонує місце призначення що відрізняється від іншого місця. Ці унікальні та автентичні враження можна створити на місцевих методах лікування; давні/духовні традиції; місцеві рослини та ліси; спеціальні грязі, мінерали і води; народна архітектура; вулична атмосфера; місцеві інгредієнти та кулінарні традиції; історія та культура; і т. д. Тому що кожен пункт призначення різний завжди щось унікальне, що можна запропонувати оздоровчим мандрівникам (рис. 1.8).

Найкращі лікувально-оздоровчі напрямки світу у 2022 році: Балі, Доліні Альпи, Греція, Шрі-Ланка, Коста-Ріка, Тоскана, Індія, Таїланд

Занепокоєння та стрес, спричинені COVID-19, можна вирішити за допомогою відпочинку в оздоровчих місцях, які пропонують суть цієї цілісної терапії та духовності та благополуччя. Профілактика – хороший спосіб боротьби з хворобами. І після паузи в міжнародні подорожі через COVID-19 оздоровчий туризм стане актуальнішим як ніколи.

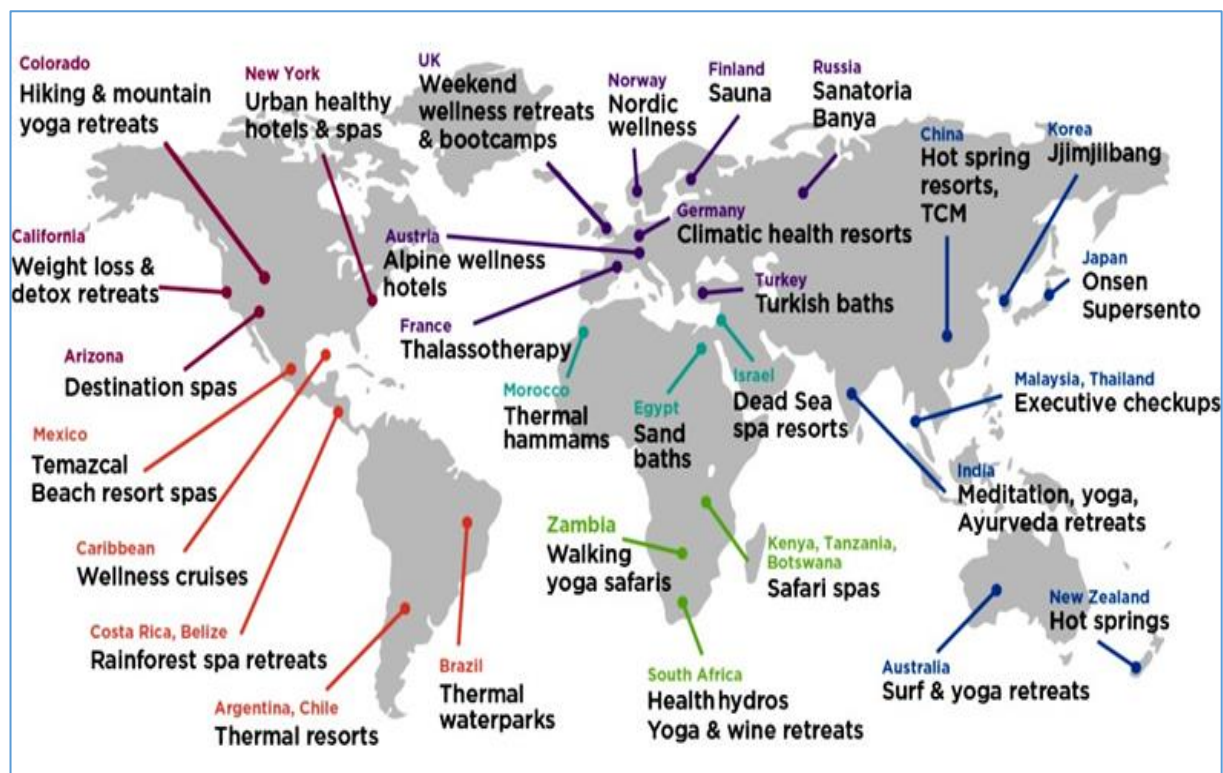


Рис.1.8. Напрямки оздоровчого туризму, [42]

Статистика лікувально-оздоровчого туризму:

- У 2022 році світовий ринок лікувально-оздоровчого туризму становив близько 45,8 мільярдів доларів США. Очікується, що у 2023 році це збільшиться на 54,4 мільярда доларів США.
- Очікується, що до 2027 року ринок лікувально-оздоровчого туризму досягне 207,9 мільярдів доларів США, тобто збільшиться на 21,1%.
- За останніми даними, у світі щорічно відвідують близько 50 мільйонів медичних туристів.
- Таїланд є найбільш відвідуюною країною для лікувально-оздоровчого туризму з часткою ринку 22% і отримує близько 2 мільйонів відвідувачів щороку.
- 20% ринку лікувально-оздоровчого туризму в Таїланді припадає на громадян США. [42]

Отже, можемо зробити висновок що лікувально-оздоровчий туризм активно розвивається у світі.

Для розвитку ЛОТ у світі необхідно слідкувати за сучасними тенденціями та трендами у даній сфері. Лікувально-оздоровчий туризм є прикладним напрямом галузі туризму в цілому, яким люди користуються, щоб отримати певне лікування або покращити своє психічне, фізичне чи духовне благополуччя за допомогою оздоровчих чи медичних заходів.

Головні тенденції оздоровчих подорожей на 2024 рік:

- відпочинок для зміцнення імунітету;
- лісові купання та зцілення звуками;
- відпочинок для зняття стресу та тривоги;
- соціальні дистанційні оздоровчі поїздки до віддалених місць;
- відпочинок у віддалених еколокаціях, таких як джунглі, приватні пляжі та гори;
- фітнес та схуднення;
- сімейні оздоровчі перерви;
- біохакінг – шлях до оптимального здоров'я. Він заснований на визначенні харчування моделі та спосіб життя, які найкраще підходять для індивідуального типу фігури;
- екологічні подорожі та екологічний туризм;
- цифрові детокс-канікули;
- оптимізації свого здоров'я за допомогою «хакерських» практик, таких як світлотерапія, періодичне голодування та крижані ванни;
- працювати віддалено у відпустці, щоб бути здоровим.

Таким чином, під час організації лікувально-оздоровчого туризму необхідно враховувати світові тенденції, що сприятимуть задоволеності туристів та сприятимуть збільшенню туристичних потоків до регіону.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СУЧАСНОГО СТАНУ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ ПОСЛУГ У СФЕРІ ЛОТ В ОДЕСЬКІЙ ОБЛАСТІ

2.1. Оцінка потенціалу Одеської області для надання послуг ЛОТ

Одним з привабливіших регіонів України для розвитку лікувально-оздоровчого туризму, який відомий давньою історією розвитку рекреаційної діяльності є Одещина.

Головна особливість географічного положення Одеського регіону – це його приморське й прикордонне положення, що забезпечує широкі можливості для відпочинку та туризму, міжнародної співпраці, виходу до світових туристичних потоків і залучення іноземних туристів до України та Одеського регіону. Широкий вихід до Азово-Чорноморського басейну, до магістральних річкових шляхів Дунаю, Дністра, Дніпра, Дону визначає значні переваги для організації туристичних маршрутів [35]

Одеський регіон унікальний, адже на його території наявні всі види природних лікувальних ресурсів: мінеральні води, лікувальні грязі, ропа лиманів і солоних озер, морська вода й узбережжя, цілющий клімат, які завдяки лікувальним властивостям зробили одеський регіон відомим ще з ХІХ століття курортом — спочатку грязьовим, а в подальшому — морським і клімато-бальнеологічним.

В Додатку А представлений географічний паспорт Одеської області. Як бачимо область має сприятливий клімат, протяжну берегову лінію, добре розвинуту промисловість та сільське господарство.

Найважливішою особливістю території Одеської області є її приморське положення, широкий «вихід» до моря і положення на європейських і світових водних шляхах, що є вагомим чинником міжнародного туризму.

Територія Одещини має високий рекреаційно-ресурсний потенціал, зокрема, теплий клімат, морські пляжі, лікувальні грязі, джерела мінеральних вод, ропу лиманів та озер, унікальні природні комплекси, мальовничі краєвиди, мисливські та рибальські угіддя, акваторії лиманів, озер, моря, придатні для ЛОТ.

Згідно до даної інформації ДУ «Український науково-дослідний інститут медичної реабілітації та курортології Міністерства охорони здоров'я України» (Інститут) Одеська область характеризується наявністю природних лікувальних ресурсів, які представлено на рис.2.2.



Рис.2.2. Природно-лікувальні ресурси Одеської області

**Складено автором за даними [9]*

Клімат в області помірно континентальний зі спекотним сухим літом і м'якою малосніжною зимою. Середня температура липня $+21^{\circ}\text{C}$ на півночі і $+24^{\circ}\text{C}$ на півдні, січня -5°C на півночі і -2°C на півдні. Опади випадають більше влітку, часто у вигляді злив. У південній частині області бувають посухи [34].

Кліматичні ресурси Одещини, територія якої знаходиться в зоні помірного континентального клімату, є сприятливими для рекреації та створення кліматичних курортів.

На рис.2.3 представленні провінції з мінеральними водами на території Одещини.

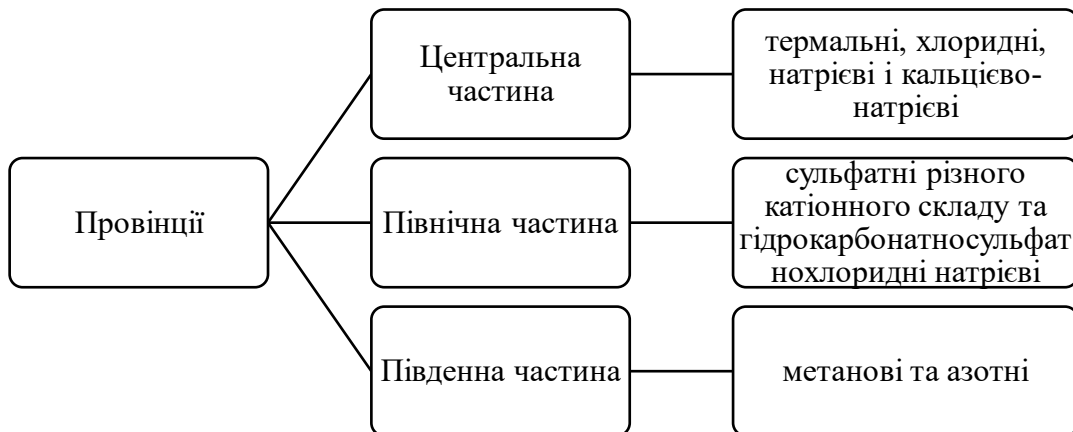


Рис.2.3. Провінції Одеської області з мінеральними речовинами

**Складено автором за даними [9]*

Одещина багата на мінеральні джерела (розроблені понад 14 джерел та 13 – у розробці) та мінеральними відкритими водами лиманів (вода «Одеська №1 та №2», вода «Куяльник», «Чорноморська», «Люстдорфська» мінеральна вода Шаболатського лиману) є хлоридно-натрієвомагнієвою водою і використовується для приготування лікувальних мінеральних ванн) [9].

На рис.2.4 представлено мапу родовищ лікувальних мінеральних вод в Одеській області. На оис.2.5 представлено основні родовища мінеральних вод в Одеській області.



Рис.2.5.Родовища лікувальних мінеральних вод в Одеській області

**Складено автором за даними [9]*

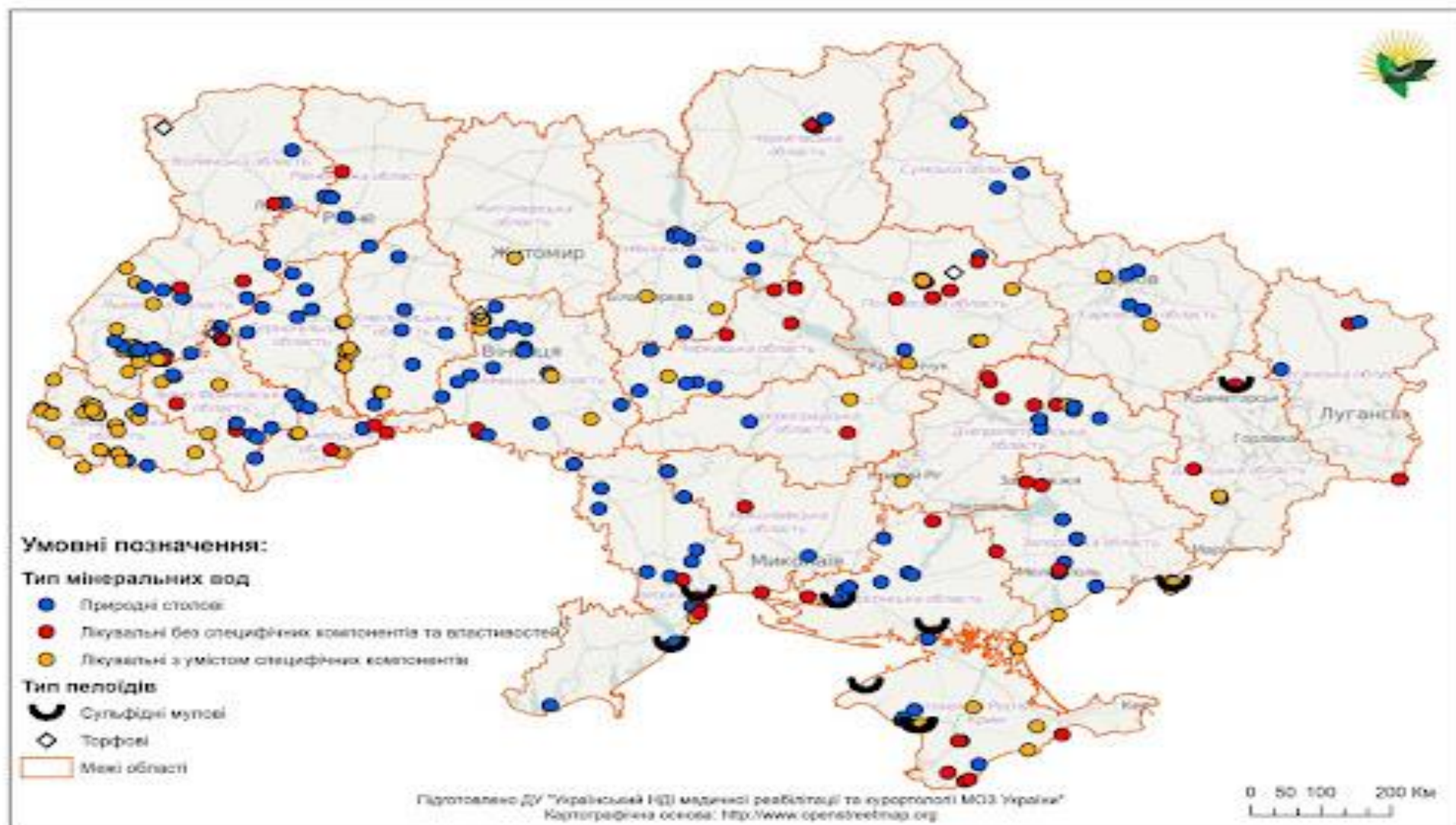


Рис.2.4 Мапа родовищ лікувальних мінеральних вод в Одеській області, [35]

Мінеральними водами Одещини можна лікувати захворювання серцево-судинної системи, органів травлення, порушення обміну речовин, органів кровоносної системи, опорно-рухового апарату, нервової системи, шкіри тощо.

Важливим природним рекреаційним ресурсом Одещини є Чорне море, адже морська вода багата хлоридами натрію та магнію, сульфатами кальцію, магнію, калію, солі йоду, залізом. Середній показник солоності узбережних вод моря становить 16 ‰. Хвилі, що розбиваються об береги, несуть на узбережжя значну кількість негативно заряджених іонів, корисних для організму людини [11].

Морські купання є своєрідним методом лікування, що в медицині отримав назву «таласотерапія». Найбільш цінним ресурсом для кліматолікування, таласотерапії є наявність пляжів. В Одеському регіоні поширені піщані, гравійні, заболочені (дельта Дунаю, лиманів) пляжі, які можна використовувати для рекреаційних цілей у теплий період року.

Важливим ресурсом для розвитку ЛОТ Одещини є наявність грязей - мулові сульфідні лікувальні грязі приморського підтипу, що можуть застосовуватися для лікувальних ван, аплікації (рис.2.6).

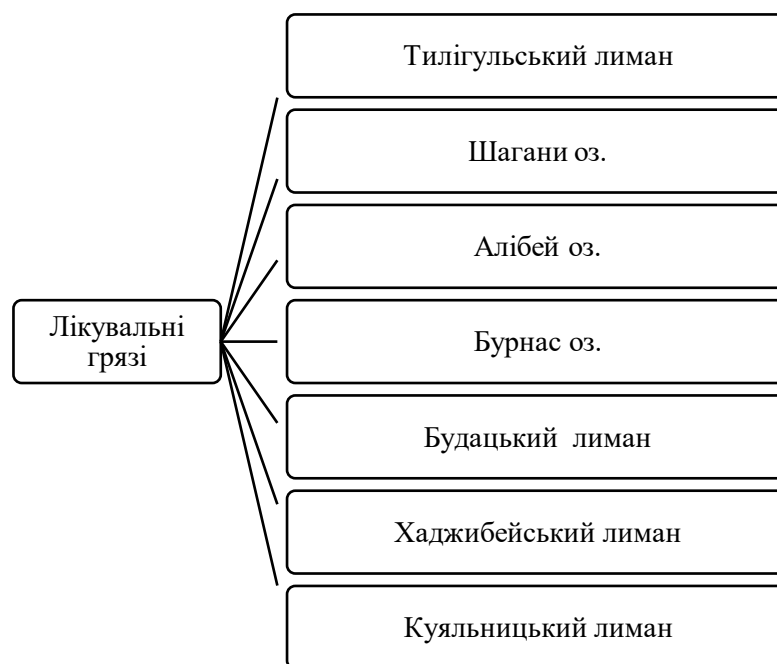


Рис.2.6. Лікувальні грязі Одеської області

**Складено автором за даними [35]*

Як бачимо, найбільші площі накопичування грязей є Куяльницький і Хаджибейський лимани, які характеризуються високим вмістом сульфідів і мінерального грязьового розчину. Важливе місце посідають лікувальні грязі та ропа Куяльницького, Шаболатського лиманів, сірчано-водневі, гідрокарбонатні, йодо-бромні та натрієві мінеральні води, які дають можливість ефективно лікувати захворювання органів кровообігу, нервової системи, органів дихання нетуберкульозного характеру, органів травлення, порушення обміну речовин тощо.

Таким чином, аналізуючи вище вказане можемо зробити висновок що Одещина має потужний ресурс (кліматичні умови, мінеральні води, грязі, морська вода) для розвитку лікувально-оздоровчого туризму.

2.2. Аналіз ринку ЛОТ в Одеській області

Одещина має великий рекреаційний потенціал з використання клімату, мінеральних вод, лікувальних грязей, морського купання, купання в процесі відновлювального лікування. На території Одещини є всі типи курортів, включаючи бальнеологічні, грязьові, бальнеогрязьові та кліматичні курорти.

Дані щодо кількості закладів лікувально-оздоровчого туризму в Одеській області та в Україні загалом за 2019-2021 рр. представлено на рис.2.7.

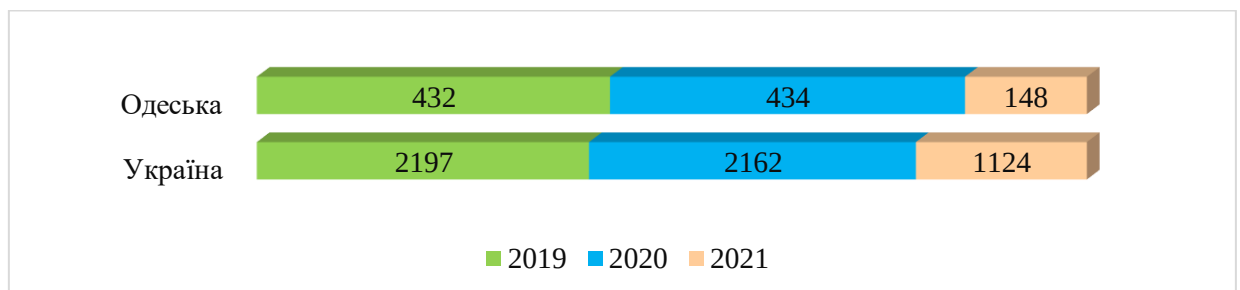


Рис.2.7. Кількості закладів лікувально-оздоровчого туризму у Одеській області та по Україні за 2019-2021 рр.

**Складено автором за даними [10]*

З даних рис.2.7. бачимо, що на території Одещини протягом 2019-2020 років знаходилися близько 434 закладів лікувально-оздоровчого туризму України, на жаль у 2021 році їх кількість зменшилася в 3 рази.

На рис.2.8 представлено структуру закладів лікувально-оздоровчого туризму в Одеській області, як бачимо найбільшу частку (89%) становлять бази відпочинку.

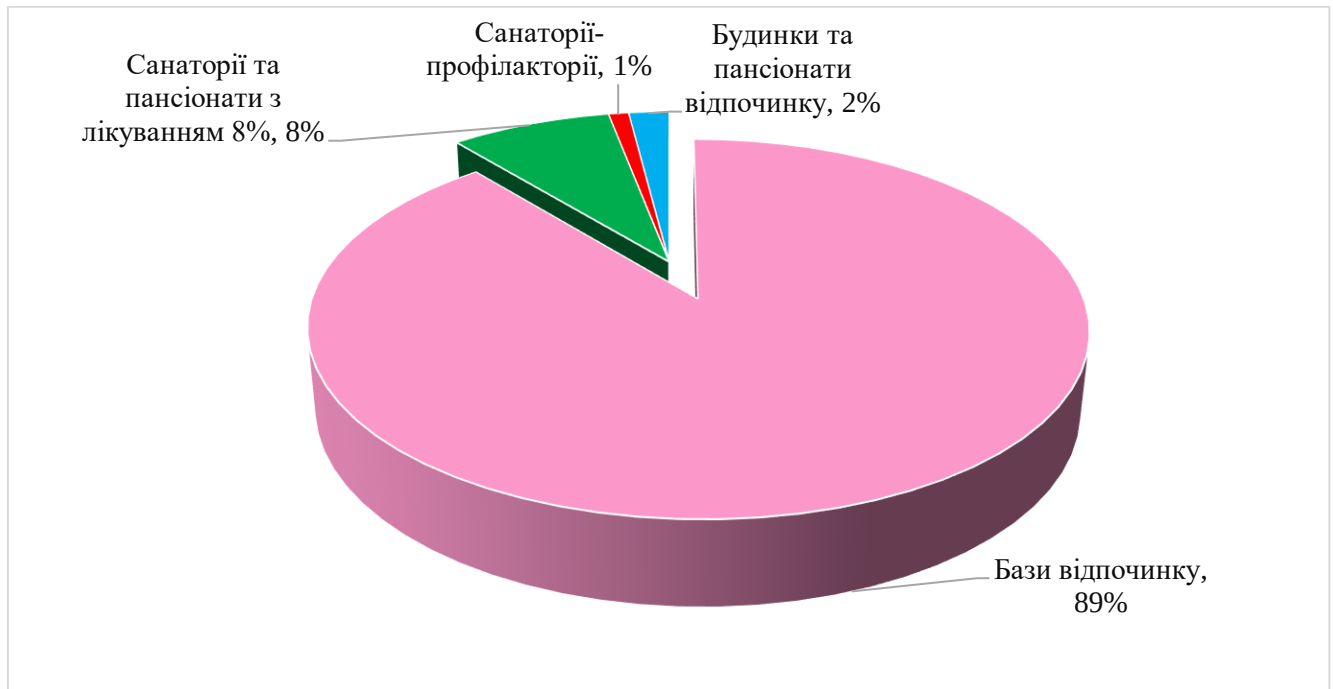


Рис.2.8. Структура закладів лікувально-оздоровчого туризму в Одеській області

**Складено автором за даними [35]*

На рис.2.9. можна побачити загальний аналіз кількості установ організованої рекреації. Він складається із санаторіїв, пансіонатів, будинків відпочинку на території Одеської області.

Дитячих санаторіїв на Одещині 9, що становить 28% від загальної кількості аналогічних закладів по Україні.

Важливу нішу в ЛОТ складають санаторії для хворих на туберкульоз, в Одеській області таких 6, що становить 6,7% від загальної кількості в Україні.

На рис.2.9 представлений аналіз курортів Одещини за лікувально-оздоровчим профілем.



Рис.2.9. Курорти Одещини за лікувально-оздоровчим профілем

**Складено автором за даними [34]*

На Одещині налічується 22 курорти, які розміщені переважно на чорноморському узбережжі (рис.2.10).

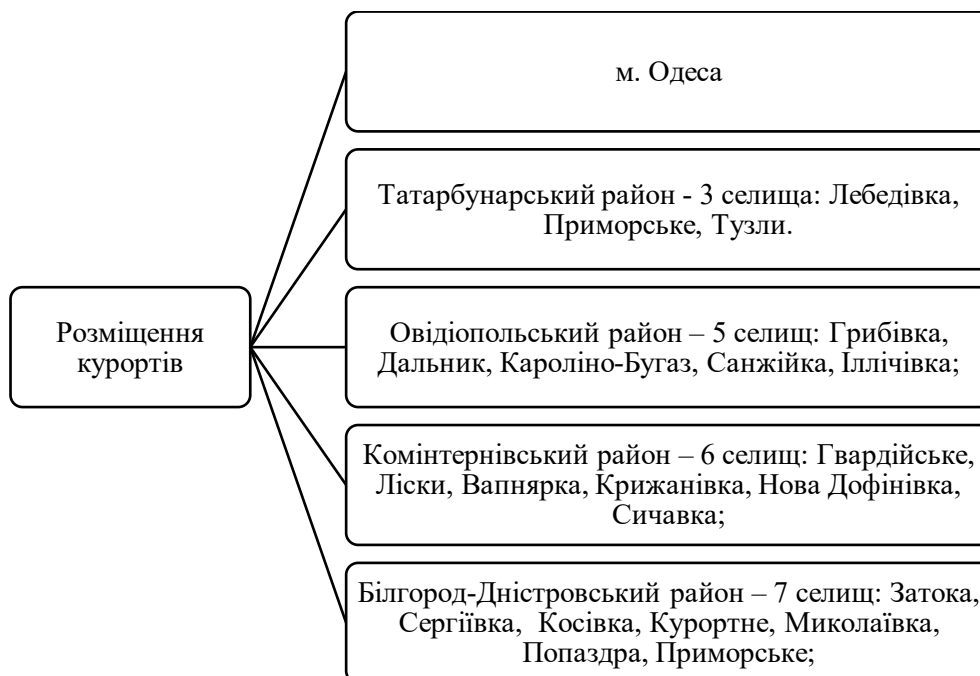


Рис.2.10.Розміщення курортів Одещини в адміністративно-територіальних одиницях

**Складено автором за даними [8, 35]*

Найпопулярніші курорти серед внутрішніх туристів зазначено в Додатку Б. Як бачимо, найбільше користуються попитом курорти Куяльник, Аркадія, Великий Фонтан та Кароліно-Бугаз. Не менш перспективними курортами на Одещині є Чорноморка, Затока, Хаджибей, Лузанівка, Приморський, Лебедівка, Мала Долина. Переважна більшість є кліматичними курортами, але деякі мають на території запаси лікувальних грязей чи мінеральних вод.

Одним з найстаріших та найбільш відомих курортів, що функціонує на основі лікувальних грязей, є Куяльницький - розташований у північно-східній частині м. Одеси у підніжжя Жевахової гори на правому березі Куяльницького лиману. Головними лікувальними факторами курорту Куяльник як і раніше є еталонна, особливо цінна, сульфідно-мулова грязь, ропа і мінеральна вода. Солоні води лиману, «відірвавшись» від моря, ущільнювалися в ропу - насичений соляний розчин. Своєрідність одеської групи лиманів полягає ще і в тому, що на дні залягли шари мулової грязі. Вона містить велику кількість різноманітних мінеральних часток і органічних речовин.

Найпоширеніший метод лікування у Куяльника – це грязьові аплікації. Також вважаються ефективними шавлієві та грязьові ванни.

Отже, унікальність курортів Одеси та Одеської області дозволяє задовольнити різні смаки, потреби та можливості жителів і гостей міста. Сьогодні Одеса здобула славу одного з найкращих місць відпочинку та оздоровлення в Україні.

2.3. Аналіз роботи підприємства «Монастік» - організатора лікувально-оздоровчих турів

У сучасному світі, де зростає попит на здоровий спосіб життя та активний відпочинок, лікувально-оздоровчий туризм стає одним із найбільш перспективних сегментів туристичного ринку. Цей вид туризму спрямований

на збереження та покращення здоров'я, відновлення сил та психоемоційне відновлення за допомогою природних чинників та професійної медичної підтримки. В контексті цього напрямку розвитку туризму ТОВ "Монастік" виступає ключовим учасником, який спрямовує свої зусилля на удосконалення організації надання послуг у сфері лікувально-оздоровчого туризму.

MONASTIC це мережа медичних велнес-центрів сімейного санаторного типу, в яких допомагають проводити профілактику, відновлення та лікування організму для досягнення здоров'я та активного довголіття [29].

MONASTIC був заснований у 2015 році з метою надання якісних та доступних медичних послуг всім, хто їх потребує. Протягом років своєї діяльності центр зміцнив свою репутацію як надійного провайдера медичних послуг у регіоні.

Медичний центр MONASTIC є важливим медичним закладом у своєму регіоні, який забезпечує надійну та якісну медичну допомогу для мешканців. Завдяки своїй високій професіоналізму, сучасній інфраструктурі та соціальній відповідальності, центр заслужено здобув довіру та повагу від своїх пацієнтів та спільноти в цілому [29].

MONASTIC розташований у зручному місці, що забезпечує зручний доступ для пацієнтів (рис.2.11).

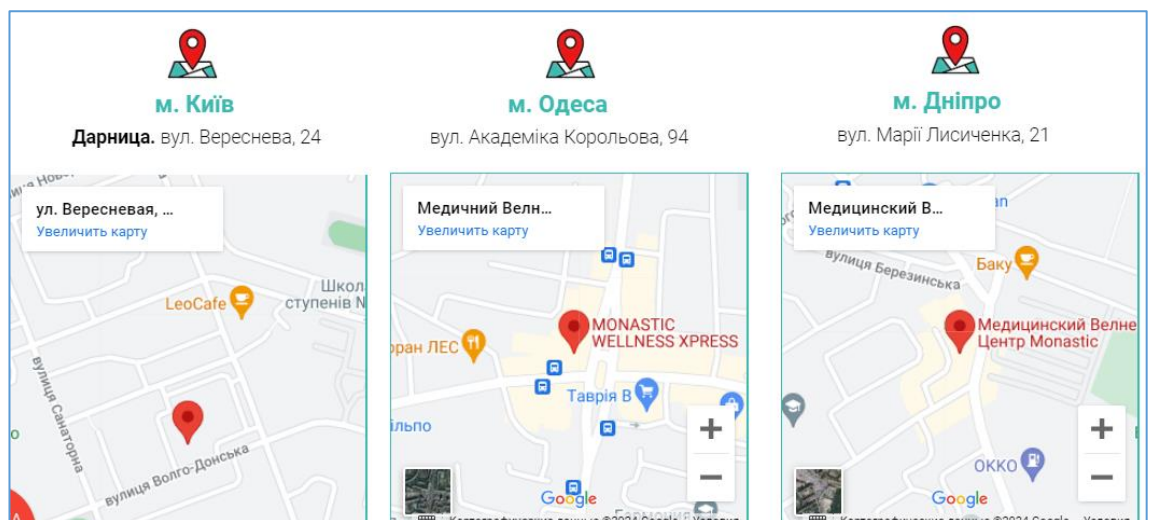


Рис.2.11. Місце розташування мережі MONASTIC, [29]

На рис.2.12 представлено основну характеристику MONASTIC.



Рис.2.12.Характеристика центру MONASTIC

**Складено автором за даними [29]*

Медичний центр MONASTIC пропонує широкий спектр послуг, включаючи загальні медичні консультації, діагностику захворювань, лікування, реабілітацію та профілактику. Послуги центру охоплюють різні медичні спеціальності, такі як терапія, хірургія, кардіологія, гінекологія, педіатрія, стоматологія та інші. [29].

На рис.2.13 представлений перелік послуг від медичного центру MONASTIC.



Рис.2.13. Перелік послуг від медичного центру MONASTIC

*Складено автором за даними [29]

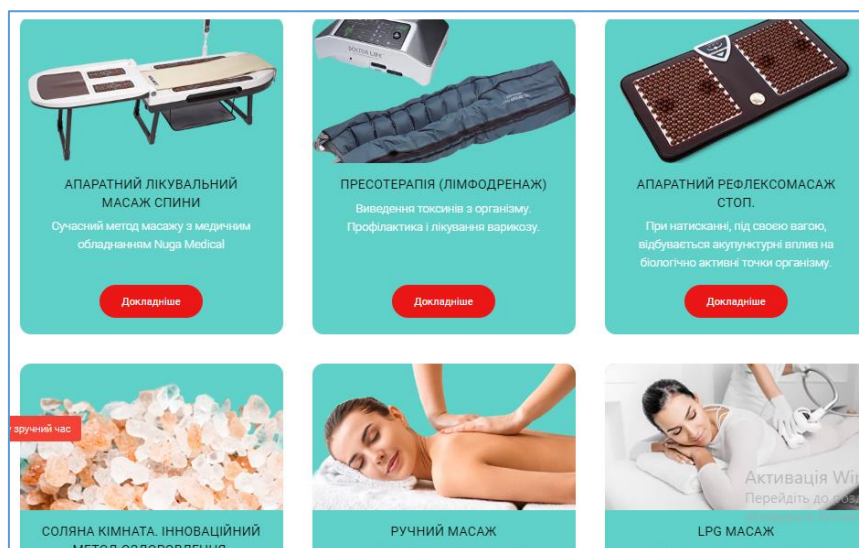


Рис.2.14. Перелік послуг від медичного центру MONASTIC, [29]

У центрі працює кваліфікований та досвідчений медичний персонал, який має великий досвід роботи у своїй галузі. Медичний персонал цілодобово готовий надавати якісну медичну допомогу та забезпечувати комфорт пацієнтів (рис.2.15).

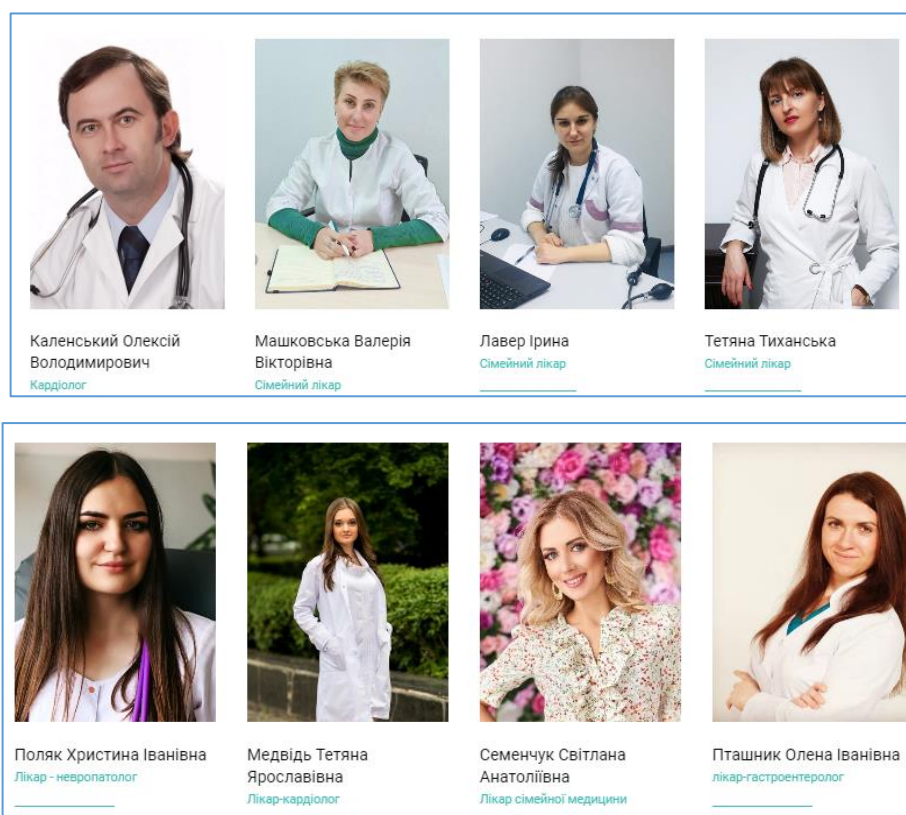


Рис.2.15. Персонал медичного центру MONASTIC, [29]

MONASTIC постійно вдосконалює своє устаткування та впроваджує сучасні медичні технології з метою забезпечення найкращої можливої діагностики та лікування пацієнтів.

MONASTIC активно долучається до соціальних та благодійних програм, спрямованих на поліпшення здоров'я та благополуччя мешканців регіону. Центр проводить регулярні безкоштовні медичні акції та програми профілактики захворювань.

Для того щоб оцінити якість лікувально-оздоровчих послуг, що пропонуються відвідувачам MONASTIC було проведено анкетування гостей. У дослідженні взяли участь 100 респондентів – користувачі лікувально-оздоровчих послуг MONASTIC. (Додаток В).

На запитання «Які об'єкти, що надають лікувально-оздоровчі послуги, Ви відвідуєте?» було отримано такі відповіді, рис. 2.16.

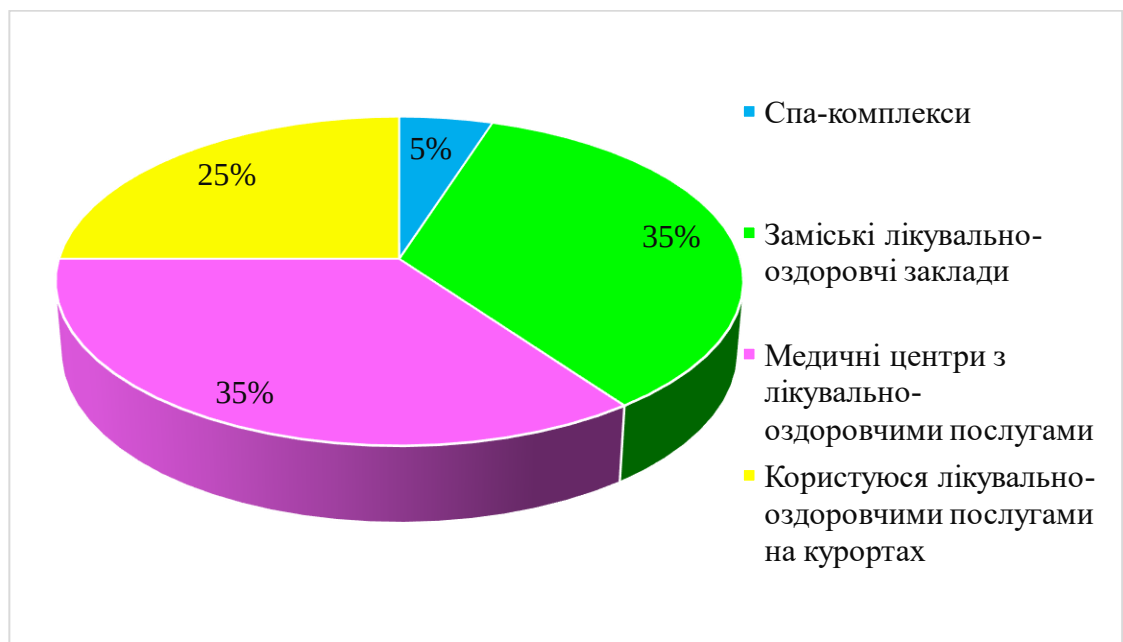


Рис.2.16. Відповіді респондентів на запитання «Які об'єкти, що надають лікувально-оздоровчі послуги, Ви відвідуєте?», %

**Джерело: розраховано автором*

Таким чином, респонденти в основному отримують лікувально-оздоровчі послуги у медичних центрах та заміських лікувально-оздоровчих закладах.

Результати проведеного опитування показали, що більшість гостей дізналися про лікувально-оздоровчі послуги в медичному центрі MONASTIC з реклами та інтернету (35%), менше респондентів – відвідали медичний центр за порадою друзів та знайомих (10%) (рис.2.17).

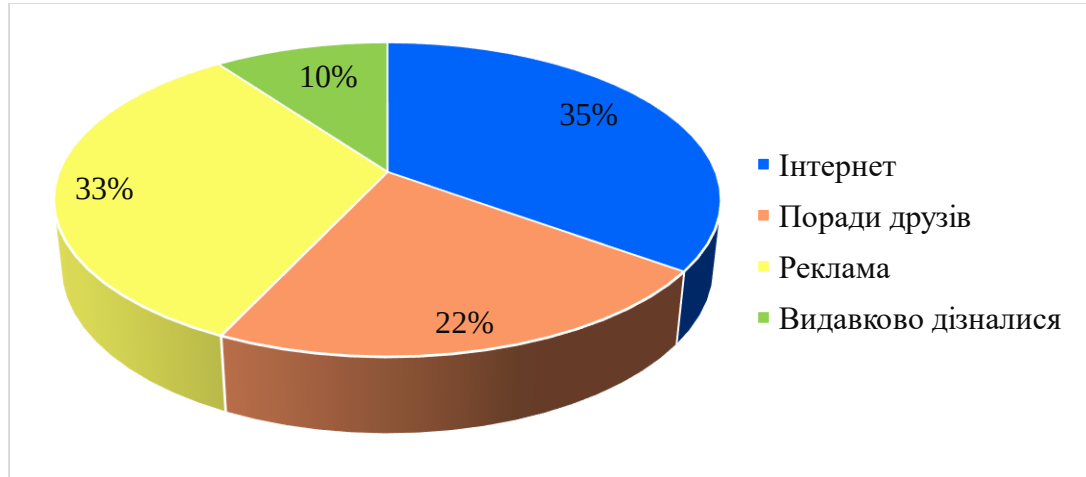


Рис.2.17. Результати відповідей респондентів на запитання «Як Ви дізналися про медичний центр?»

**Джерело: розраховано автором*

На запитання про бажання відвідати медичний центр MONASTIC знову 68% відповіли позитивно, 15% було важко відповісти, а 17% відповіли негативно (рис. 2.18).

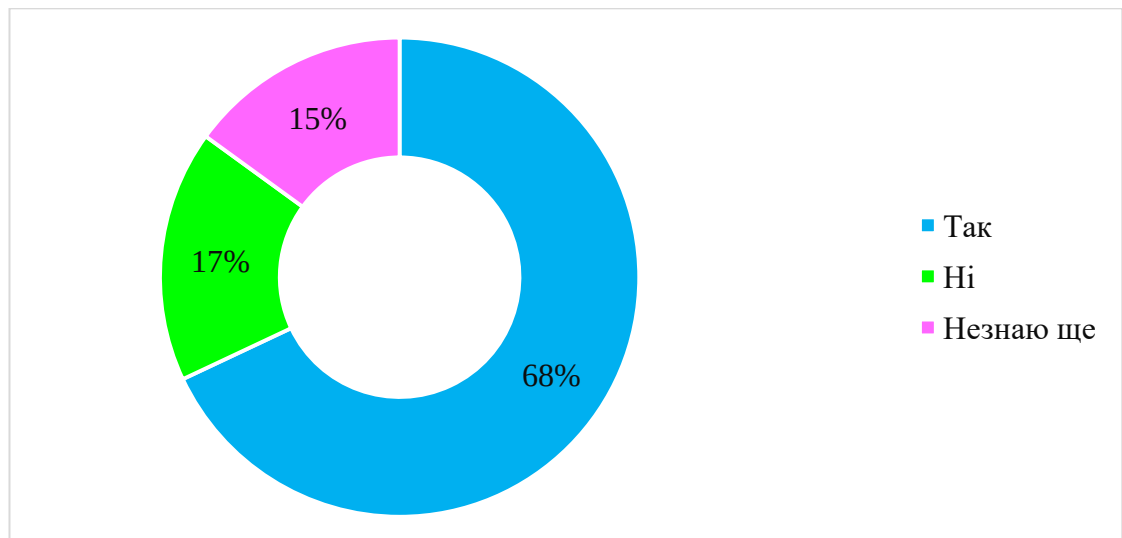


Рис.2.18.Результати відповідей респондентів на запитання «Чи відвідали б Ви знову наш медичний центр MONASTIC?»

**Джерело: розраховано автором*

Далі респондентам було запропоновано оцінити рівень обслуговування гостей у медичному центрі MONASTIC. Розподіл відповідей відображено у таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

Розподіл відповідей на запитання «Як Ви оцінюєте рівень обслуговування (за 5-бальною шкалою)?»

Критерії	Розподіл відповідей, % відповідей				
	1 бал	2 бали	3 бали	4 бали	5 балів
Технологія надання послуг	0	0	1	4	95
Якість обслуговування	1	7	18	56	18
Загальне враження	0	0	24	58	18

**Джерело: розраховано автором*

За даними таблиці 2.1. видно, більшості гостей сподобалося як надаються лікувально-оздоровчі послуги в медичному центрі MONASTIC. У той самий час якість обслуговування перебувають у середньому рівні. Так, 8% респондентів зі 100% не сподобалося обслуговування, 18% охарактеризували якість обслуговування як «задовільну», 56% респондентів загалом влаштувало обслуговування, і лише 18% респондентів залишилися задоволені обслуговуванням (рис. 2.19).

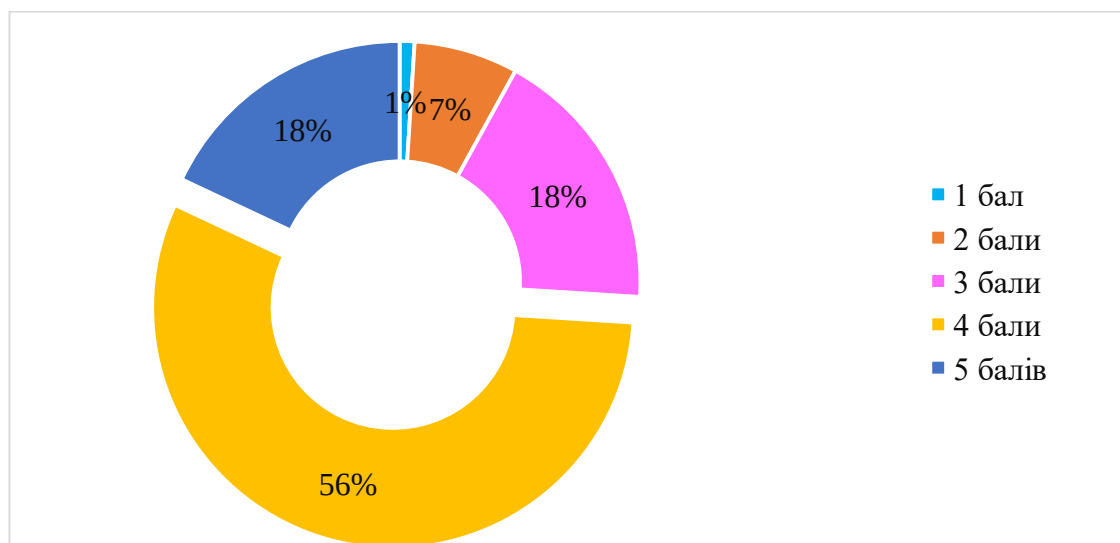


Рис. 2.19. Оцінка респондентами якості обслуговування у медичному центрі MONASTIC, %

**Джерело: розраховано автором*

Загалом у відвідувачів залишилося позитивне загальне враження рівня обслуговування: 18% респондентів охарактеризували загальне враження як «задовільне», 58% – «хороше», 18% – відмінне.

Також за результатами проведеного дослідження визначено, що респонденти позитивно оцінюють гігієнічні та санітарні вимоги у медичному центрі MONASTIC (табл. 2.2).

Таблиця 2.2

Розподіл відповідей на питання «Як Ви оцінюєте гігієнічні та санітарні вимоги медичного центру?»

Критерії	Розподіл відповідей, % відповідей				
	1 бал	2 бали	3 бали	4 бали	5 балів
Загальний вигляд	0	0	2	20	78
Чистота	0	0	6	14	80

**Джерело: розраховано автором*

У ході проведеного опитування респонденти позитивно оцінили гігієнічні та санітарні вимоги в медичному центрі MONASTIC (рис. 2.20):

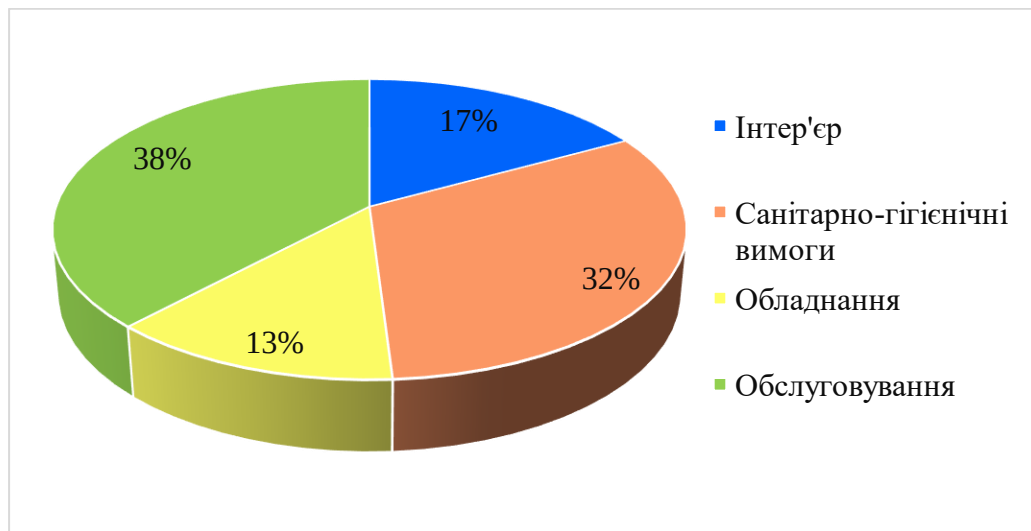


Рис.2.20.Результати відповідей респондентів на запитання «Що сподобалося у медичному центрі MONASTIC?», %

**Джерело: розраховано автором*

Також було проведено опитування респондентів щодо задоволеності додатковими послугами у в медичному центрі MONASTIC. 85% респондентів

користуються додатковими послугами медичного центру. Серед даних респондентів провели опитування на задоволеність додатковими послугами (рис.2.21).

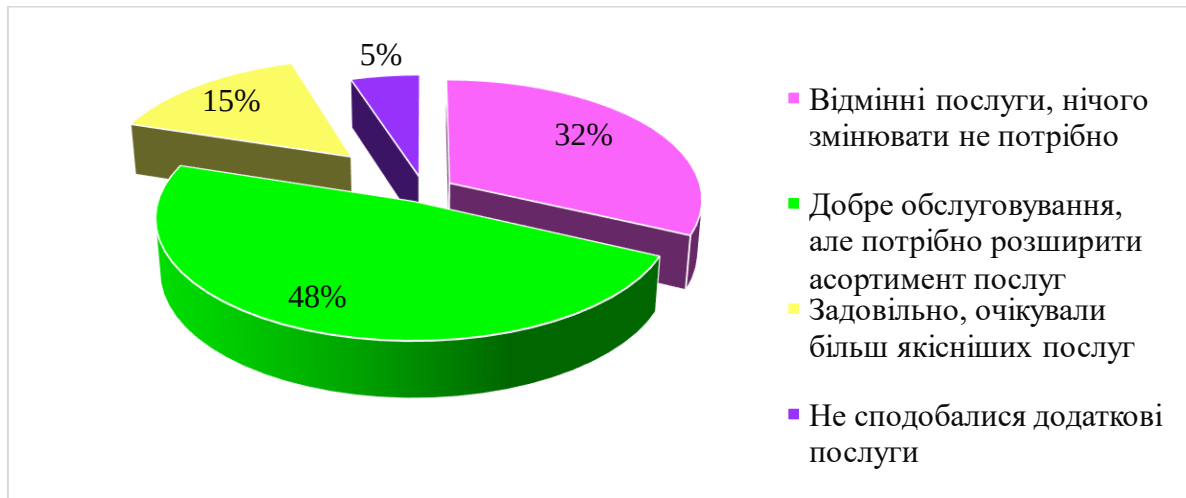


Рис 2.21. Відповіді респондентів щодо задоволеності додатковими послугами в медичному центрі MONASTIC

**Джерело: розраховано автором*

Переважна більшість респондентів задоволена якістю послуг, проте є гості, яким забракло додаткових послуг.

Серед відвідувачів, які хотіли б дати рекомендації, яких послуг не вистачає для задоволення, були отримані наступні відповіді (рис.2.22).



Рис.2.22.Рекомендації гостей щодо покращення лікувально-оздоровчих послуг у медичному центрі MONASTIC

**Джерело: розраховано автором*

Таким чином, гості хотіли б бачити застосування нових технологій та інноваційного обладнання у наданні лікувально-оздоровчих послуг.

Загалом якість лікувально-оздоровчих послуг в медичному центрі MONASTIC оцінено респондентами як добре. Багатьом відвідувачам є з чим порівнювати, вони відвідували подібні лікувально-оздоровчі заклади за кордоном, де високий рівень сервісу, унікальні технології, широкий асортимент послуг. Розвиваючись на даному ринку, необхідно переймати закордонний досвід, який вже виправдав, що надання лікувально-оздоровчих послуги - унікальний та актуальний бізнес сучасності.

Узагальнюючи вище вказане, бачимо що медичний центр MONASTIC це сучасний заклад лікувально-оздоровчого спрямування на туристичному ринку Одещини, в якому гість може отримати різноманітні послуги, які сприятимуть його оздоровленню та лікуванню.

РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ ІННОВАЦІЙНОГО РОЗВИТКУ ПОСЛУГ ЛОТ МІСЦЕВИХ СУБ'ЄКТІВ ГОСПОДАРЮВАННЯ

3.1. Виявлення проблем в організації надання лікувально-оздоровчих послуг

Перш ніж аналізувати проблеми з надання лікувально-оздоровчих послуг в медичному центрі MONASTIC, необхідно розглянути проблеми українського ринку лікувально-оздоровчих послуг, адже вони впливають на послуги що надаються різними лікувально-оздоровчими закладами України.

Останнім часом ринок туристичної діяльності України зазнає суттєвих змін під впливом COVID-19 та військової агресії росії проти України.

На розвиток лікувально-оздоровчого туризму України впливає низка чинників, які представлено на рис.3.1.

Проаналізуємо проблеми розвитку лікувально-оздоровчого туризму в Україні на сучасному етапі:

1.Гальмуючим моментом залишається відсутність уваги з боку держави, а також негативний вплив політичної нестабільності. Все це у поєднанні призводить до зниження якості процесу надання наявних послуг та низькому впливу на економічну діяльність взагалі.

2.Сучасним негативним чинником, який впливає на стан лікувально-оздоровчого туризму є військові дії російською федерацією на території України.

На деяких підконтрольних Україні територіях організовано безкоштовне розміщення внутрішньо переміщених жінок і чоловіків у гуртожитках, готелях, закладах оздоровлення та відпочинку, базах відпочинку, санаторно-курортних закладах.

3. Бракує фахівців таких професій, як фізіотерапія, медична реабілітація та курортологи.

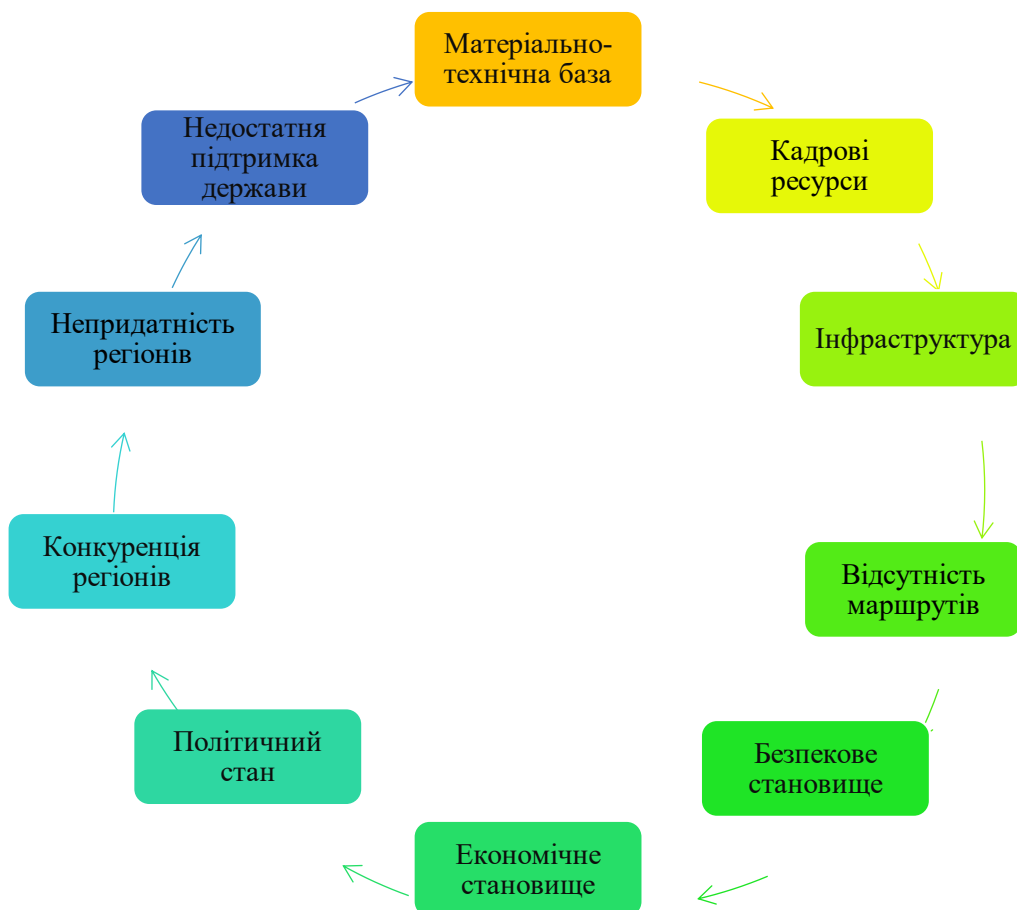


Рис.3.1. Чинники, які впливають на розвиток ринку лікувально-оздоровчого туризму

**Складено автором*

4. Не менш важливою проблемою розвитку є гарантування державою безпеки здійснення лікувально-оздоровчого туризму, шляхом виключення можливостей надання в межах сформованого туристичного продукту лікувально-оздоровчих послуг, які є небезпечними для життя і здоров'я споживачів (пацієнтів), та (або) не відповідають іншим вимогам щодо цього виду діяльності. Окремим завданням є визначення особливостей кінцевого правового механізму функціонування ринку лікувально-оздоровчого туризму у контексті збереження приватного, підприємницького інтересу його головних учасників, та забезпечення публічних інтересів, що включають, зокрема, інтереси споживачів (пацієнтів) лікувально-оздоровчого туризму.

5. Вирішення питання про державне регулювання лікувально-оздоровчих послуг, які є невід'ємним складником туристичного продукту з

лікувально-оздоровчого туризму, залежить від організаційно-правової форми, та виду туристичної діяльності.

6. Проблеми страхування споживачів послуг з лікувально-оздоровчого туризму (лікувально-оздоровче, та від нещасного випадку), що забезпечується суб'єктами туристичної діяльності на основі угод зі страховиками.

7. Не ефективне використання наявного туристичного та курортно-рекреаційного потенціалу регіону.

Проблеми розвитку лікувально-оздоровчого туризму України полягають, в першу чергу, у відсутності належного фінансування та створення якісної транспортної системи та інфраструктури загалом.

На рис.3.2 представлені проблеми надання лікувально-оздоровчих послуг в медичному центрі MONASTIC, як наслідок загальнодержавних проблем розвитку лікувально-оздоровчого туризму в Україні .

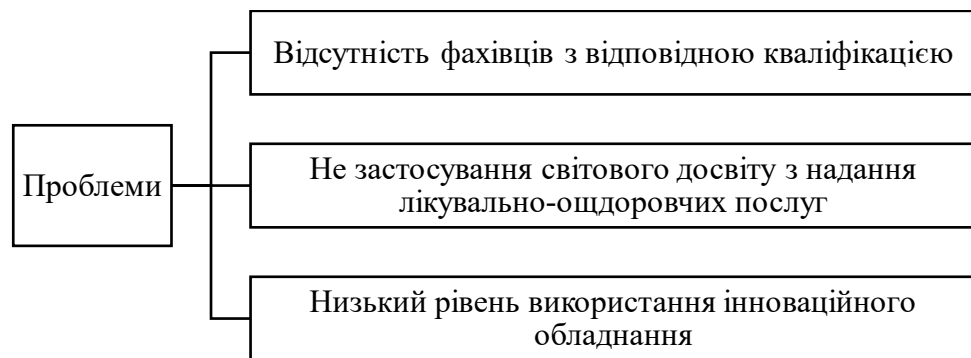


Рис.3.2. Проблеми з надання лікувально-оздоровчих послуг в медичному центрі MONASTIC

**Складено автором*

8. Погіршення економічної кон'юнктури через поширення COVID-19 та військову агресію російської федерації, яке за обмежений період призвело до значного зниження ділової активності у більшості галузей вітчизняної економіки, істотного перерозподілу фінансових потоків в контексті необхідності виділення додаткових коштів, на підтримку бізнесу з найбільш постраждалих сегментів національної економіки (на рівні держави), скорочення витрат на інвестиційну діяльність, мотивацію персоналу, організаційну культуру тощо, аж до повної консервації бізнесу, та переходу

до процедури узгодженого банкрутства (на рівні організацій), зміни структури витрат, і складу споживчого кошика домашніх господарств (на рівні індивідуального споживача).

Таким чином бачимо, що для успішної діяльності медичного центру MONASTIC необхідно застосування інноваційного обладнання та впровадження світового досвіду з надання лікувально-оздоровчих послуг.

3.2.Впровадження нових технологій обслуговування споживачів

Для того щоб медичний центр MONASTIC був більш конкурентоздатним на ринку лікувально-оздоровчих послуг необхідно оптимізувати технології та організації надання лікувально-оздоровчих послуг з урахуванням світового досвіду. Тому для підвищення конкурентоздатності медичного центру MONASTIC та покращення якості наданих послуг пропонуємо впровадити наступні світові тренди лікувально-оздоровчих послуг, а саме:

- Процедура Слім Ритуалу;
- Пелоїдотерапія;
- СПА-процедури на основі нанотехнологій (масаж, маски);
- Процедуру Доріжки Кнейпа;
- Процедури СПА–капсули;

Процедура Слім ритуал. Особливість - авторський ритуал для моделювання фігури.

Основна мета слім ритуалу - корекція фігури, тому майстер за допомогою активної тайської техніки працює з локальними жировими відкладенням в тих місцях, які вважаються найважчими - живіт, сідниці, стегна та спина.

До того ж м'язи отримують повноцінне навантаження, яке можна порівняти з фітнес-тренуванням. Ритуал виконується з використанням тайських антицелюлітних кремів.

Ефект від процедури слім ритуал такий:

- підвищення пружності шкіри;
- зняття набряклості;
- прискорення обмінних процесів, стимуляція активного виведення токсинів та шлаків;
- видиме зменшення ефекту «апельсинової кірки»;
- підвищення м'язового тону.

СПА-процедури на основі нанотехнологій. Нанотехнології знайшли своє застосування і у сфері здоров'я: розвивається виробництво косметичних продуктів та процедур на основі використання наночастинок. Проникаючи глибоко в шар шкіри, наночастинки сприяють процесу регенерації та забезпечують охолоджуючий ефект. Ось кілька прикладів СПА-процедур, які пропонуємо впровадити в діяльність медичного центру:

- Масаж із застосуванням нанотехнологій. Наногель дозволяє максимізувати ефективність масажу за рахунок глибокої дії на проблемні ділянки шкіри. А нанорукавиці дають можливість оператору проводити масаж із максимальною точністю та інтенсивністю.
- Маски з наночастинками. У їх складі – активні інгредієнти, такі як вітаміни та гіалуронова кислота. Завдяки наночастинкам ці інгредієнти засвоюються краще, що призводить до якісного зволоження та омолодження шкіри.
- Нанопроцедури для волосся. Додавання наночастинок до сироватки для волосся допоможе глибше проникнути в стрижень волосся. Це не тільки швидко відновить пошкоджене волосся, а й покращить міцність волосся.

Доріжка Кнейпа - один з видів водолікування. Доріжка уявляє собою кілька резервуарів, наповнених гарячою і холодною водою, розташовані поруч

один з одним. Під дією розмаїття температур судини звужуються і розширюються, покращується циркуляція крові, при цьому серце починає працювати ритмічніше, дихання стає глибшим і частіше, кисень і поживні речовини активніше разносяться по організму. Для відтворення природних рельєфів використовують спеціальні плити з імітацією каменів різних розмірів, які масажують акупунктурні точки на стопі, відповідальні за роботу всіх внутрішніх органів. Регулярне застосування цієї процедури сприяє зміцненню імунітету, покращує обмінні процеси, стимулює роботу серцево-судинної та нервової систем та покращує кровопостачання нижніх кінцівок.

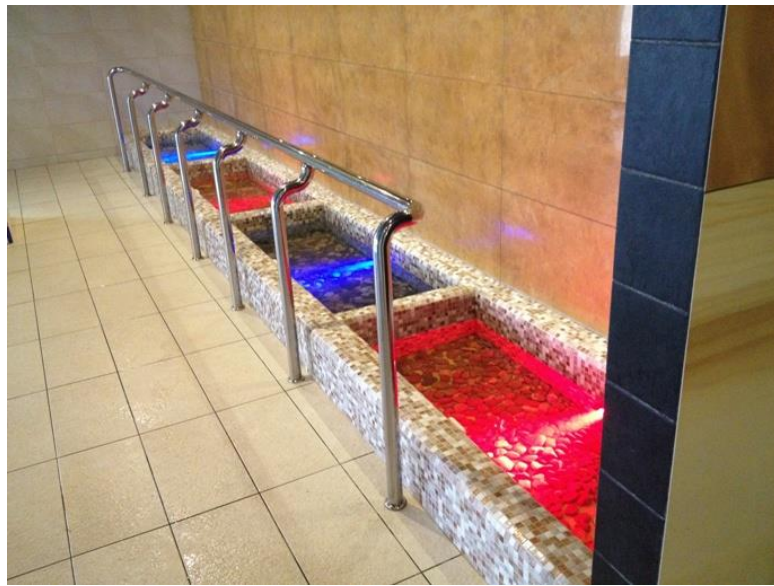


Рис.3.3. Доріжка Кнейпа, [36]

Пелоїдотерапія - метод лікування, заснований на застосуванні лікувальної грязі та її препаратів. Механізм її дії ґрунтується на температурному, хімічному та механічному подразненні шкірних покривів з подальшим проникненням у них біологічно активних речовин. Внаслідок свого оптимально збалансованого складу лікувальна грязь має протимікробний, протизапальний, регенеруючий, болезаспокійливий і десенсибілізуючий ефект. Теплова дія лікувальних грязей призводить до утворення біологічно активних речовин і справляє болезаспокійливий ефект.

Процедура ефективна під час лікування захворювань опорно-рухового апарату; хвороб органів системи травлення; ЛОР-патології; гінекологічних захворювань.

Інноваційна технологія, яка набирає все більшого поширення має назву *СПА – капсула* – це апарат, оснащений спеціальними технологіями для відновлення фізичних сил. При цьому подібний комплекс не тільки знімає втому, він сприяє емоційному відновленню людини.

За допомогою СПА-капсули проводять різноманітні лікувально-оздоровчі процедури. Цей комплекс впливає на людину водою, киснем, озоном, ароматерапією, паром, світлом, LED терапією, теплом та косметичними засобами, дозволяючи досягти косметичного ефекту. Іншими словами, СПА-капсула поєднує в собі повітряний та гідромасажі, а також арома-, термо- та хромотерапію.

Ще одна незаперечна перевага СПА-капсули BODYLIKE – це ефективна «швидка допомога» у зниженні ваги шляхом відновлення порушеного обміну речовин. Крім того, СПА-капсула сприяє пролонгованому зволоженню шкіри, моделює форми тіла.

Спеціальні технології дозволяють проводити лімфу дренаж та інші антицелюлітні процедури. Якщо розглядати СПА-капсулу не просто як комплекс для краси тіла, а з медичної точки зору, то цей апарат дозволяє проводити безліч процедур з оздоровлення та косметичної корекції. Розглянемо їх:

1. Парова сауна – це вплив паром. При цьому на тіло наносять спеціальну маску, при впливі пари, поживні речовини краще проникають у шари шкіри, живлячи і зволожуючи її, шкіра стає м'якшою, набуває еластичність.

2. Суха сауна - У капсулі є система прогріву організму за допомогою сухого, іонізованого повітря. При цьому відбувається глибоке розігрівання м'язів. Виявляється також сприятливий вплив на шкіру. Дуже ефективна процедура.

3. Ароматерапія – вплив за допомогою ефірних олій. Приємна розслаблююча процедура, коли поліпшуються як фізіологічні процеси в організмі, а й психоемоційний стан. Прекрасний, антистресовий засіб.

4. Гідромасаж. У СПА-капсулі вбудована спеціальна система, що дозволяє робити пульсуючий масаж. Приємна процедура, яка сприяє зняттю спазмів м'язів, розслаблюючи їх та стимулюючи інші фізіологічні процеси організму.

5. LED терапія – вплив монохромного випромінювання основні життєві параметри організму, наприклад, дихання, пульс чи тиск. Наприклад, при низьких показниках використовують жовтий, помаранчевий і червоний кольори, а при високому тиску і прискореному пульсі, фіолетовий і зелений.

6. Душ Віші - це здійснення масажу енергетичних меридіанів дрібними, тонкими струмками води, які під великим тиском з безлічі дрібних отворів зверху подається на людину.

Як бачимо, комплекс надає широкий спектр процедур. Можна вибрати душ Віші, гідромасажну ванну, крапельний масаж або парову ванну, залежно від рекомендацій лікаря. Все це можна поєднувати з різними обгортаннями, лікувальними грязями, водоростями, оліями та гелями. Це дозволяє поєднувати в СПА-капсулі безліч оздоровчих програм. Цей апарат вирішує також такі проблеми: антистресові, відновлювальні, релаксаційні, детоксикаційні, антивікові, антицелюлітні.

Даний комплекс широко застосовується не тільки в косметології, але і в медицині, так як процедури в капсулі мають позитивний ефект при багатьох захворюваннях опорно-рухового апарату, неврозах, шкірних захворюваннях, стресах, безсонні, головних болях і мігренях, а також у відновлювальний період після травм та операцій. Цей апарат вирішує проблеми: знімається біль, оскільки капсула має знеболюючий ефект; душ Віші та гідромасаж розслаблюють тіло та піднімає настрій; сприяє зняттю стресу, хронічної втоми та депресивних станів; має і омолоджуючий ефект; гідромасаж розгладжує шкіру, робить її шовковистою, зменшує «апельсинову кірку», характерну для целюліту; сприяє виведенню з організму токсинів та шлаків. Тепла пара та інфрачервоне тепло нагрівають шкіру та розкривають пори. При цьому посилюється потовиділення, а разом із потом з організму виводяться всі

шкідливі речовини; органи та тканини краще забезпечуються киснем, починаючи від серця, і закінчуючи дрібними капілярами.

Таким чином, за рахунок впровадження нових світових трендів надання лікувально-оздоровчих послуг в медичного центру MONASTIC буде «крокувати в одну ногу» з світовими лікувально-оздоровчими закладами, підвищить свою конкурентоздатність на ринку та задовільнить потреби сучасного вибагливого гостя.

3.3. Маркетинг та просування послуг ЛОТ місцевих суб'єктів господарювання

Сьогодні сучасний туристичний ринок наповнений різноманітним туристичним продуктом, який надають компанії різного рівня та масштабу. Щоб виділити свої товари та послуги необхідно потурбуватися про стратегію їх просування. На основі розробленої стратегії вибираються відповідні методи та інструменти просування турпродукту та окремих туристичних послуг.

Одним з основних завдань просування ЛОТ є встановлення ефективного прямого контакту з потенційним споживачем з надання лікувально-оздоровчих послуг. Таким чином, покупець і продавець вступають у безпосередній контакт, що має як позитивну, так і негативну сторону.

Для того щоб продати нові лікувально-оздоровчі послуги необхідно:

- привернути увагу потенційних споживачів;
- викликати інтерес у споживачів до продукту;
- викликати бажання у споживачів купити даний продукт;
- стимулювати покупців до реальної дії.
- доступні та прийнятні ціни.

Основними рекламними заходами стимулювання продажів та просування послуг ЛОТ місцевих суб'єктів господарювання можуть бути такі:

1. Тематичні каталоги – публікація пропозиції туристичних товарів та послуг у відповідних виданнях, а також співпраця зі ЗМІ, що дає можливість залучити потенційних клієнтів у рамках внутрішнього туризму.
2. Участь у спеціалізованих заходах: подання компанії та туристичних пропозицій на виставках, конференціях та семінари, які відвідують представники ЗМІ та потенційні клієнти.
3. Співпраця або залучення відомих особистостей, блогерів або інфлюєнсерів до співпраці з компанією, щоб вони розповідали про лікувально-оздоровчі послуги та досвід з отримання лікувально-оздоровчих послуг.
4. Онлайн-присутність: активна взаємодія з користувачами в соціальних мережах, відповідаючи на запитання та коментарі, регулярна публікація цікавого контенту про нові послуги.
5. YouTube. Оскільки продаж туристичних послуг первинно пов'язаний з психологічним аспектом взаємодії, велику роль просуванні грає візуалізація продукту. Для цього актуально використовувати відеомаркетинг як на власних онлайн-майданчиках – на сайті компанії або на офіційній сторінці в соцмережі, так і на YouTube. Однак тут важливо орієнтуватися на високу якість контенту, щоб не просто збільшити трафік, а й перетворити передплатників на реальних клієнтів.
6. Зовнішня реклама є досить ефективним засобом для поширення інформації про лікувально-оздоровчі послуги, оскільки розрахована на сприйняття широкими верствами населення. При цьому найбільш ефективним методом є транзитна реклама. Реклама на транспорті працює саме тоді, коли це потрібно. Реклама на транспорті не викликає роздратування і бажання відвернутися. Ще одна особливість - масштаб рекламної кампанії, а, отже, і масштаб витрат визначаються рекламодавцем і можуть бути обрані гнучко і відповідно завданню. Три-чотири автобуси з новою рекламою на борту в містечку - кращий спосіб повідомити жителям про відкриття магазину, кафе чи іншого об'єкта, розрахованого на послуги місцевому населенню. А два десятки машин на декількох маршрутах - звернення до гігантської аудиторії.

7. Ком'юніті-менеджмент – стратегія взаємодії з цільовою аудиторією шляхом створення онлайн-спільнот за інтересами або навколо конкретного продукту.
8. Відеоролик для соціальної мережі Tik-tok – швидкий ролик, протягом якого люди не встигнуть втомитися. Ролик має відповідати наступним вимогам: бути динамічним, красивим та загадковим, щоб люди захотіли повторно переглянути його. Даний ролик як просування можна використовувати на всіх соціальних майданчиках.
9. SMM-просування. Позиціонування у соціальних мережах дозволяє як розширити цільову аудиторію, а й побудувати прямий діалог із клієнтом. Це дає можливість збільшити виторг за рахунок високої швидкості комунікації в соцмережах. Залежно від концепції конкретної компанії SMM-просування спрямоване формування цілісного образу бренду чи реалізацію турпродукту онлайн-майданчику. Причому модель позиціонування у соціальних мережах має відповідати загальній комунікаційній політиці бренду.
10. Пропозиції знижок. Збут туристичних послуг планується стимулювати за допомогою таких видів знижок: купуй онлайн на сайті (5%), сезонні (5 – 10%); знижки на свята (5 – 15%); знижки постійним клієнтам (10%); груповим туристам (10%), знижки пенсіонерам (5%).
11. Контекстна реклама — один із найефективніших інструментів, який допомагає просувати туристичні послуги у мережі. Являє собою банер або графічне оголошення з коротким текстом, яке при натисканні перекладає клієнта на певну сторінку сайту. Перевага використання полягає у максимально гнучких налаштуваннях. Реклама відображатиметься на сторінках користувачів, інтереси яких збігаються з запропонованими послугами.

Таким чином, підсумовуючи вищесказане, підкреслимо, що успіх просування лікувально-оздоровчих послуг на ринку залежить від правильно організованих конкретних заходів просування продукту.

ВИСНОВКИ

Таким чином, за результатом дослідження сучасного стану надання послуг у сфері лікувально-оздоровчого туризму можна зробити такі висновки:

1. З'ясовано сутнісні характеристики лікувально-оздоровчого туризму та його місце в структурі туристичної діяльності. Наведена типологія лікувально-оздоровчого туризму. Цей вид туризму має безліч тлумачень серед зарубіжних і вітчизняних вчених, але вітчизняні науковці трактують сутність лікувально-оздоровчого туризму з точки зору сформованої санаторно-курортної системи, натомість західна наукова література використовує такі поняття як «medical tourism», «health tourism», «wellness & spa tourism». Визначено чинники розвитку лікувально-оздоровчого туризму. Виявлено, що на даний час немає одностайної думки серед науковців щодо класифікації чинників, які впливають на розвиток лікувально-оздоровчого туризму. Тому, запропоновано такі групи чинників: природно-ресурсні, економічні, інфраструктурні, етно-соціальні, туристичного попиту, історичні, адміністративно-управлінські, інформаційні, кадрового забезпечення, інновацій та ініціатив бізнесу.
2. Встановлено, що розвиток ЛОТ розпочався ще в стародавні часи, коли мандрівники з усього світу вирушали у далекі краї у пошуках якісної медицини. Можна сміливо сказати, що концепція лікувально-оздоровчого туризму давня, як сама медицина.
3. Проаналізувавши географію лікувально-оздоровчого туризму у світі можемо стверджувати що вона досить об'ємна. Кожен напрямок має свої відмінні смаки щодо оздоровлення, пов'язані з місцевістю, культурою, природними ресурсами. Проаналізувавши статистичні дані стану лікувально-оздоровчого туризму можемо побачити, що відбувається активний розвиток ЛОТ у світі.

4. З'ясовано, що Одеська область знаходиться серед регіонів-лідерів України за рекреаційним потенціалом. Особливості її території (приморське розташування, потужний рекреаційний потенціал, широкий «вихід» до моря, позиціювання на європейських і світових водних шляхах) створюють вагомі переваги для розвитку туризму в регіоні. Поєднання наявних чинників створює умови, надзвичайно сприятливі для організації та розвитку в Одеській області лікувально-оздоровчого туризму. Одещина багата мінеральними водами, грязями та ропою, завдяки чому виникла сучасна санаторно-курортна база, де є осередки діагностичного, лікувального, реабілітаційного та профілактичного туризму.
5. Проаналізувавши ринок ЛОТ в Одеській області з'ясовано, що більшість санаторії та курортів працюють завдяки близькому розташуванню до лиманів або ж до Чорного моря. Найвідомішим та еталонним вважається курорт Куяльник, який став мати загальнодержавне значення. Санаторно-курортна база Одещини є дещо застарілою, адже більшість санаторіїв є давно збудованими.
6. Здійснивши оцінку діяльності медичного центру MONASTIC, можемо стверджувати що це сучасний лікувально-оздоровчий заклад, який надає широкий спектр лікувально-оздоровчих послуг у місті Одеса. Якість лікувально-оздоровчих послуг в медичному центрі MONASTIC оцінено респондентами як добра.
7. Встановлено, що на розвиток лікувально-оздоровчого туризму України впливає низка чинників: природні ресурси; матеріально-технічна база; кадрові ресурси (кількість, кваліфікація, вартість робочої сили); інформація; грошові ресурси (який може бути використаний у бізнесі); умови попиту, споріднені та підтримуючі галузі, умови конкуренції та стратегії фірм туристичної індустрії та інші чинники - соціально-культурні, демографічні, економічні, історичні, екологічні, адміністративно-управлінські, інновацій та ініціатив бізнесу. Проблемами

у діяльності медичного центру MONASTIC є відсутність кваліфікованих кадрів, недостатній рівень застосування інноваційного обладнання.

8. Для підвищення конкурентоздатності медичного центру MONASTIC та покращення якості наданих послуг пропонуємо впровадити наступні світові тренди лікувально-оздоровчих послуг, а саме: процедура Слім Ритуалу; пелоїдотерапія; СПА-процедури на основі нанотехнологій (масаж, маски); процедуру Доріжки Кнейпа; процедури СПА–капсули.
9. Обґрунтовано, що основними рекламними заходами стимулювання продажів та просування послуг ЛОТ місцевих суб'єктів господарювання будуть: співпраця або залучення відомих особистостей, блогерів, зовнішня та контекстна реклама.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бабов К. Д., Дмитрієва Г. О., Тихохід Л. В., Гавловський О. Д. Лікувально-оздоровчий туризм – один із сучасних напрямків підвищення ефективності діяльності санаторно-курортної сфери. 2021. С. 5-9. URL : https://kurort.gov.ua/wp-content/uploads/2021/04/mrkf_2019-292_5-9.pdf (дата звернення: 28.01.2024).
2. Баєва О.В. Тенденції розвитку санаторно- курортного бізнесу в Україні. *Проблеми модернізації України, Науковий часопис*. Випуск 1. К.: ДП «Вид. дім «Персонал»», 2015. С. 52-55.
3. Билим О. С., Дернова К. О. Розширення послуг лікувально-оздоровчого туризму в Україні. *Вісник аграрної науки Причорномор'я*. 2017. № 4. С. 62–71.
4. Буркинський Б.В., Бабов К.Д. Куяльницький лиман: реалії та перспективи рекреаційного використання: монографія. Одеса, 2019. 314 с
5. Галасюк С. С. Сучасний стан розвитку санаторно-курортної бази в Україні. *Глобальні та національні проблеми економіки*. 2017. № 15. С. 197–202.
6. Галасюк С. Концептуальні підходи до визначення терміну «лікувально-оздоровчий туризм». *Економіка та суспільство*. 2023. №. 47.
7. Гладкий О. В, Килівник В. С., Рудий Ю. Й., І. В. Руда, Марчук О. В. Особливості розвитку медичного туризму в західних регіонах України. *Реабілітаційні та фізкультурно-рекреаційні аспекти розвитку людини*. 2022. № 11. С. 90–95.
8. Головне управління статистики в Одеській області. URL: <http://www.od.ukrstat.gov.ua>. (дата звернення: 20.02.2024).

9. Добрянська Н. А., Стоянова-Коваль С. С., Ніколюк О. В. Реалії сьогодення та перспективи розвитку туристичного бізнесу Одеської області. *Food Industry Economics*. 2018. Т. 10. №. 1.
10. Добрянська Н. А.. Сучасний стан та перспективи розвитку морського круїзного туризму в Одеській області. *Економічний журнал Одеського політехнічного університету*. 2019. Т. 10. №. 4. С. 50-56.
11. Довкілля Одещини: статистичний збірник. *Державний комітет статистики України, Головне управління статистики в Одеській області*. Одеса, 2020. 119 с
12. Дубінський С. В., Орлова В. М. Визначення факторів, які забезпечують розвиток медичного та лікувально-оздоровчого туризму в Україні. *Академічний огляд*. 2017. № 2 (47). С. 12–20.
13. Закон України «Про туризм» № 324/95-ВР від 15.09.1995р. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/> (дата звернення: 11.02.2024).
14. Європейська асоціація. ESPA. URL: <http://europespa.ru/partnery/evropeiskaja-kurortnaja-associacija-espa.html> (дата звернення: 28.01.2024).
15. Карпенко Н. М., Карпенко Ю. В. Регіональні аспекти розвитку лікувально-оздоровчого туризму в умовах модернізації економіки. *Науковий вісник ПУЕТ. Серія «Економічні науки»*. 2019. №. 2 (80).
16. Кляп М. П., Шандор Ф. Ф. Сучасні різновиди туризму : навчальний посібник. Київ : Знання, 2011. 334 с.
17. Корж Н.В., Басюк Д.І. Управління туристичними дестинаціями: підручник. Вінниця: «ПП» ТД Едельвейс і К», 2017. 332 с.
18. Кремень Р., Каражия Е. Проблеми розвитку санаторно-курортного та оздоровчого туризму в Одеській області. *Науковий вісник [Одеського національного економічного університету]*. 2015. №. 5. С. 78-90.
19. Любіцева О. О. Ринок туристичних послуг (геопросторові аспекти) : навч. посіб. Київ : Альтерпрес, 2016. 430 с
20. Мальська, М. П. Лікувально-оздоровчий туризм. Львів: Видавничий центр ЛНУ ім. І. Франка, 2008. 191 210 с.

- 21.Машіка Г.В. Атракція як домінуюча складова туристично-рекреаційного потенціалу Закарпатської області. *Збірник наукових робіт Міжнародної наукової географічної конференції «Соціально-географічні процеси в Східно-Центральній Європі: проблеми, тенденції, напрями»*, Берегове, 26–27 березня 2020 року. Том 2. Ужгород: ТОВ «РІК-У», 2020. С..515-523
- 22.Мельник Л. В., Батиченко С. П. Особливості розвитку лікувально-оздоровчого туризму в регіонах України. *Часопис картографії*. 2018. № 19. С. 41–47.
- 23.Михайлюк О. Туристичні кластери в оздоровчому туризмі Одеської області. *Науковий вісник [Одеського національного економічного університету]*. 2016. №. 8. С. 92-106.
- 24.Михайлюк О.Л. Перспективи розвитку медичного туризму в Одеському регіоні. *Економічні інновації*. 2016. №62. С.408-417.
- 25.Молодецький А.Є. Пишна Г.О. Провідні риси бальнеологічних і бальнеогрязьових курортів країн Причорномор'я. *Вісник Одеського національного університету. Серія Географічні та геологічні науки*. 2015. Т. 20. № 3 С. 82-98
- 26.Ніколаєва О. І. Історико-культурні рекреаційно-туристичні ресурси Одеського регіону. *Journal of Education, Health and Sport*. 2016. Vol. 6, №11. Р. 917-927.
- 27.Офіційний сайт Асоціації медичного туризму. URL: <https://www.medicaltourism.com/> (дата звернення 05.02.2024)
- 28.Офіційний сайт Всесвітньої туристичної організації (UNWTO World Tourism Organization) URL: <http://www2.unwto.org/> (дата звернення: 20.02.2024).
- 29.Офіційний сайт медичного центру MONASTIC. URL: <https://monasticwellness.com.ua>. (дата звернення: 28.01.2024).
- 30.Про затвердження Загального положення про санаторно-курортний заклад: Постанова Кабінету Міністрів України від 11.07.2001 р. № 805.

- URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/805-2001-%D0%BF>(дата звернення: 28.01.2024).
31. Про туризм: Закон України від 15.09.1995 р. № 325/95-ВР в редакції від 16.10.2020 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 28.01.2024).
32. Романова А. Аналіз становлення і розвитку медичного туризму в Україні у контексті світового економічного простору. *Проблеми і перспективи економіки та управління*. 2017. № 1. С. 62–68.
33. Сафранов Т. А., Чугай А. В., Ільїна В. Г. Екосистемні послуги водно-болотних угідь Одеської області. *Вісник Уманського національного університету садівництва*. 2023. № 1. С. 84-93.
34. Стратегія економічного та соціального розвитку Одеської області до 2020 року. Одеська обласна державна адміністрація. Офіційний сайт URL: <http://oda.odessa.gov.ua/ru/socalnoekonomchnij-rozvitok/strategya-ekonomchnogo-ta-socalnogo-rozvitku-odeskooblast-do-2020-roku/> (дата звернення: 19.02.2024).
35. Стратегія розвитку Одеської області на період 2021-2027 роки. Одеська обласна державна адміністрація. URL: <https://www.minregion.gov.ua/wpcontent/uploads/2020/05/strategiya-rozvytkuodeskoyi-oblasti-na-period-2021-2027-roky.pdf> (дата звернення: 20.02.2024).
36. Холявка В. З. Сучасні аспекти, фактори впливу і перспективи розвитку медичного та лікувально-оздоровчого туризму в Україні. *Вісник соціальної гігієни та організації охорони здоров'я України*. 2019. № 1. С. 25-33.
37. Чіжмодій Я. Лікувально-оздоровчий туризм на Закарпатті: історичні аспекти та сучасний стан розвитку. *Геополітика України: історія і сучасність*. 2021. № 1 (26). С. 208-215.

38. Шаповалова О. О., Сапа Ю. А. Сучасні тенденції розвитку «spa» і «wellness» туризму. *Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна*. 2013. № 1042. С. 154–158.
39. Шека О. Глобальні тренди та інноваційні підходи до організації лікувально-оздоровчого туризму на курортах. *Актуальні проблеми державного управління*. 2019. № 3(79). С. 85–91.
40. Щука Г. П., Ковальська Л. В., Гальків Л. І. Визначення змісту та структури лікувально-оздоровчого туризму. *Індустрія туризму і гостинності в Центральній та Східній Європі*. 2022. №. 5. С. 91-97.
41. Юхновська Ю. О., Куреда Н. М. Управління природними лікувальними ресурсами на ринку лікувально-оздоровчого туризму України. *Функціонування та перспективи розвитку туристичної галузі України: монографія / за заг. ред. М. Ю. Барна*. Львів: ЛТЕУ, 2018. С. 277-290.
42. Global Wellness Economy Monitor. URL: https://globalwellnessinstitute.org/wpcontent/uploads/2018/10/Research2018_v5FINALExecutiveSummary_webREVISED.pdf (дата звернення: 28.01.2024).
43. Kiss K. Analysis of demand for wellness and medical tourism in Hungary *APSTRACT: Applied Studies in Agribusiness and Commerce*. 2013. Т. 6. №. 1033-2016-84168. С. 57-62.
44. Medical Tourism Statistics (2023). <https://www.jerseyislandholidays.com/60-medical-tourism-statistics/> (дата звернення: 28.01.2024).

ДОДАТКИ

ГЕОГРАФІЧНИЙ ПАСПОРТ ОДЕСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Критерій	Опис
Дата заснування	27 лютого 1932 року
Кількість населення	2 381 971
Густота населення	71.59 осіб/км ²
Площа	33,3 тис. кв. км, 5,5% від території України.
Обласний центр	м. Одеса
Географічне положення	область займає територію Північно-Західного Причорномор'я відгирла річки Дунай до Тилігульського лиману (морське узбережжя в межах області простягається на 300 км), а від моря на північ – на 200 – 250 км.
Клімат	вологий, помірно-континентальний, поєднує риси континентального і морського. Середньорічна температура коливається від 8,2 °С на півночі до 10,8 °С на півдні області. Загальна сума опадів 340-470 мм на рік. Взимку переважають північні і південно-західні вітри, влітку – північно-західні і північні. Південна половина області схильна до посух та суховіїв.
Адміністративно-територіальний розподіл	районів – 7; сільських населених пунктів – 1123; селищ міського типу – 33; міст – 19, у тому числі: міст обласного значення – 9; міст районного значення – 10. Районних рад – 7; рад територіальних громад – 91, у тому числі: міських рад – 19; селищних рад – 25; сільських рад – 47.
Промисловість	У 2021 році індекс промислової продукції – 106,7 %.
Сільське господарство	У 2021 році індекс продукції сільського господарства у порівнянні з 2020 роком становив 190,1 %

*Складено автором за даними [35]

ДОДАТОК Б

КУРОРТНЕ ГОСПОДАРСТВО ОДЕСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Назва Курорту	Рік заснування	Тип курорту	Розташування	Спеціалізація
Куяльник	1833	Бальнео грязевий	Одеська обл., 13 км від центру міста	Хвороби і травми опорно-рухового апарату; Дерматології; Захворювань органів дихання; нервової системи; Хвороб кровоносної системи; Суглобових захворювань; Дитячих хвороб; Захворювань чоловічої та жіночої сечостатевої системи.
Лермонтовський	1914	Бальнео кліматичний	м. Одеса	Спеціалізація на лікуванні і медичної реабілітації після інфаркту, травм опорно-рухового апарату, інсульту, під час серцевих захворювань.
Аркадія	1928	Кліматичний	м. Одеса	Спеціалізується на лікуванні захворювань органів системи кровообігу, дихання, нервової системи, опорно-рухового апарату, ендокринної системи та порушення обміну речовин, урологічної та гінекологічної сфери, стоматологічних захворюваннях.
Великий Фонтан	1856	Бальнео кліматичний	С. Великий Фонтан, Подільський р-н.	Спеціалізуються на лікуванні захворювань органів руху, нервової системи, жіночих статевих органів.
Кароліно-Бугас	1774	Кліматичний, грязевий	Білгород- Дністровський р-н, Одеська обл..	Хвороби системи кровообігу, нервової системи та органів дихання;

**Складено автором за даними [35]*

ДОДАТОК В

Анкета

Шановні респонденти просимо Вас оцінити якість надання лікувально-оздоровчих послуг в медичному центрі MONASTIC.

Будемо Вам вельми вдячні.

1. Ваша стать?	a) Чоловіча b) Жіноча
2. Ваш вік?	a) 18-22 роки b) 23-28 років c) 29-35 років d) 36-42 роки e) 43-48 років f) Більше 48 років
3. Як часто Ви відвідуєте лікувально-оздоровчі послуги?	a) 1 раз в тиждень b) 2 рази в тиждень c) 1 раз місяць d) 1 раз на 3 місяці e) Взагалі не користуюся лікувально-оздоровчими послугами
4. Які саме об'єкти, лікувально-оздоровчі заклади/ комплекси/ центри Ви відвідуєте?	a) СПА-комплекси b) Заміські лікувально-оздоровчі заклади c) Медичні центри з лікувально-оздоровчими послугами d) Користуюся лікувально-оздоровчими послугами на курортах
5. Як Ви дізналися про лікувально-оздоровчі послуги в медичному центрі MONASTIC?	a) Інтернет b) Реклама c) Знайомі порадили d) Випадково дізналися

6. Чи Відвідали б Ви наш медичний центр MONASTIC?	a) Так b) Ні c) Не знаю ще
7. Оцініть рівень обслуговування від 1 до 5 балів?	a) 1 бал b) 2 бали c) 3 бали d) 4 бали e) 5 балів
8. Що Вам найбільше подобається в медичному центрі MONASTIC ?	a) Інтер'єр центру b) Санітарно-гігієнічний стан центру c) Обладнання центру d) Обслуговування в центрі
9. Чи користувалися Ви додатками послугами?	a) Так b) Ні
10. Чи задоволені Ви користування додатковими послугами?	a) Відмінне обслуговування b) Добре обслуговування c) Задовільне обслуговування d) Не сподобалося
11. Ваші пропозиції щодо покращення лікувально-оздоровчих послуг у медичному центрі MONASTIC ?	a) Розширення асортименту в межах існуючих послуг b) Використання інноваційного обладнання для надання послуг c) Використання нових методик надання лікувально-оздоровчих послуг

Дякуємо Вам за виділений час!!!